



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Calidad de atención y su relación con la satisfacción en paciente de consulta  
externa de un Hospital de Ate Vitarte, Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería**

**Presentado por:**

**Autora:** Calle Antezana, Rosmery

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-2325-059X>

**Autora:** Jauregui Calle, Yesica Pilar

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-0157-2517>

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, ROSMERY CALLE ANTEZANA, Egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Calidad de atención y su relación con la satisfacción en paciente de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.”** Asesorado por el docente: JAIME ALBERTO MORI CASTRO DNI: 07537045 ORCID <https://orcid.org/0009-0008-0157-2517> tiene un índice de similitud de (14) (CATORCE) % con código 14912:506054884 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

ROSMERY CALLE ANTEZANA

DNI:76018512




.....  
Firma

Nombres y apellidos del Asesor

JAIME ALBERTO MORI CASTRO

DNI: 07537045

Lima, 20 de Marzo de 2025

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, YESICA PILAR JAUREGUI CALLE, Egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE ATE VITARTE, LIMA 2024." Asesorado por el docente: JAIME ALBERTO MORI CASTRO DNI: 07537045 ORCID <https://orcid.org/0009-0008-0157-2517> tiene un índice de similitud de 14) (CATORCE) % con código:14912:506054884 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado  
 YESICA PILAR JAUREGUI CALLE  
 DNI: 40433892



.....  
Firma

Nombres y apellidos del Asesor  
 JAIME ALBERTO MORI CASTRO  
 DNI: 07537045

Lima, 20 de Marzo de 2025

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a Dios, a nuestro padres e hijas(os). A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quien a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro gran apoyo, en todo momento. Depositando la confianza en cada reto que se nos presentaba. Es por ello que somos lo que somos ahora. Los amos con nuestra vida y gracias por estar siempre con nosotras.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de nuestra familia a nuestros padres por siempre habernos dado la fuerza y apoyo incondicional que nos ha ayudado y llevado hasta donde estamos ahora.

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPITULO I:EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problema específico.	3
1.3. Objetivos de la investigación.	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo específico	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodologica	6
1.4.3. Práctica	6
1.4. Limitaciones de la investigación	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	22
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	<b>23</b>

3.1. Método de la investigación	23
3.2. Enfoque de la investigación	23
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variable y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3 Validación	30
3.7.4. Confiabilidad	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Aspectos éticos	32
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	<b>31</b>
4.1 Resultados	31
4.1.1. Análisis descriptivos de los resultados	31
4.2.2 Prueba de hipótesis	53
4.2.3. Discusión de resultados	59
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	63
<b>REFERENCIAS</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de la variable calidad de atención	28
Tabla 1. Confiabilidad de la satisfacción del paciente	29
Tabla 3. Aspectos sociodemográficos de pacientes de consulta externa	31
Tabla 4. Tabla cruzada sobre edad agrupada según calidad de atención	32
Tabla 5. Tabla cruzada sobre edad agrupada según satisfacción	33
Tabla 6. Tabla cruzada sobre tipo de seguro según calidad de atención	34
Tabla 7. Tabla cruzada sobre tipo de seguro según satisfacción	35
Tabla 8. Tabla cruzada del estado civil según calidad de atención	36
Tabla 9. Tabla cruzada del estado civil según satisfacción del paciente	37
Tabla 10. Tabla cruzada del grado de instrucción según calidad de atención	38
Tabla 11. Tabla cruzada del grado de instrucción según satisfacción del usuario de consulta externa	39
Tabla 12. Tabla cruzada sobre ocupación según calidad de atención de pacientes de consulta externa	40
Tabla 13. Tabla cruzada sobre ocupación según satisfacción del usuario de consulta externa	41
Tabla 14. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	43
Tabla 15. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	44
Tabla 16. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente	45
Tabla 17. Correlación entre dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente	46
Tabla 18. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción	47
Tabla 19. Correlación entre dimensión seguridad y satisfacción del paciente	48
Tabla 20. Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del paciente	50

Tabla 21. Correlación entre dimensión aspectos tangible y satisfacción del paciente	52
Tabla 22. Prueba de Chi- cuadrado entre calidad de atención y satisfacción del usuario	53
Tabla 23. Prueba de chi cuadrado para la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	54
Tabla 24. Prueba de chi cuadrado para la dimensión capacidad de respuesta	55
Tabla 25. Prueba de chi cuadrado para la dimensión seguridad	56
Tabla 26. Prueba de chi cuadrado para la dimensión empatía	57
Tabla 27. Prueba de chi cuadrado para la dimensión empatía	58

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de edad agrupada según calidad de atención de pacientes de consulta externa	32
Figura 2. Gráfico de barras de edad agrupada según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental	33
Figura 3. Gráfico de barras de tipo de seguro según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental	34
Figura 4. Gráfico de barras sobre tipo de seguro según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental	35
Figura 5. Gráfico de barras del estado civil según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental	36
Figura 6. Gráfico de barras del estado civil según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental	37
Figura 7. Gráfico de barras del grado de instrucción según calidad de atención	38
Figura 8. Gráfico de barras del grado de instrucción según satisfacción del paciente	39
Figura 9. Gráfico de barras sobre ocupación según calidad de atención de pacientes	40
Figura 10. Gráfico de barras sobre ocupación según satisfacción del paciente	41
Figura 11. Diagrama dispersión entre la calidad de atención y satisfacción	45
Figura 12. Diagrama dispersión entre dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente	46
Figura 13. Diagrama dispersión entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción	47
Figura 14. Diagrama dispersión entre dimensión seguridad y satisfacción	49
Figura 15. Diagrama dispersión entre dimensión empatía y satisfacción del paciente	51
Figura 16. Diagrama dispersión entre dimensión aspecto tangible y satisfacción	52
Figura 17.	

## RESUMEN

La satisfacción del paciente es un factor clave para evaluar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería especializado. En el servicio de salud mental los pacientes necesitan una atención que combine el trato humano y una atención con estándares de calidad, ya que el bienestar emocional de los usuarios influye en el proceso de recuperación. Sentirse bien cuidado desde un punto de vista profesional y emocional es importante en la recuperación. **Objetivo:** “Establecer como se relaciona la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consultorio de salud mental”. **Metodología:** Tipo aplicado, enfoque cuantitativo, alcance correlacional. Se considero 140 pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima, que fueron seleccionados de forma aleatoria para para muestra, se emplearon dos instrumentos validados. **Resultados.** La prueba de Chi-cuadrado evidenció asociación significativa entre las variables analizadas. Para calidad de atención se obtuvo  $\chi^2 = 12,057$  ( $p = ,002$ ) y para satisfacción del usuario  $\chi^2 = 17,671$  ( $p = ,000$ ), confirmando que ambas variables están relacionadas de forma estadísticamente significativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión; que existe una relación entre la calidad de atención de la enfermería la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte. Esto demuestra que cuando los pacientes perciben una atención integral y humanizada, su nivel de satisfacción mejora significativamente.

**Palabras claves:** Usuarios, Calidad de atención, profesional de enfermería, satisfacción.

## ABSTRACT

Patient satisfaction is a key factor in assessing the quality of care provided by specialized nursing staff. In the mental health service patients need care that combines humane treatment and care with quality standards, as the emotional well-being of users influences the recovery process. Feeling well cared for from a professional and emotional standpoint is important in recovery. Objective: “To establish how quality of care and satisfaction in mental health office patients are related”. Methodology: Applied type, quantitative approach, correlational scope. It is considered 140 outpatients of Ate Vitarte Lima Hospital, who were randomly selected for for sample, two validated instruments were employed. Results. The Chi-square test evidenced significant association between the analyzed variables. For quality of care  $\chi^2 = 12.057$  ( $p = .002$ ) and for user satisfaction  $\chi^2 = 17.671$  ( $p = .000$ ), confirming that both variables are statistically significantly related. Finally the following conclusion was reached; that there is a relationship between the quality of nursing care the satisfaction of outpatients of Ate Vitarte Hospital. This demonstrates that when patients perceive comprehensive and humanized care, their level of satisfaction significantly improves.

**Keywords:** Users, Quality of care, nursing professional, satisfaction

## INTRODUCCION

En el ámbito de la salud, existen ciertos aspectos fundamentales que benefician al paciente, tales como la comunicación, la empatía, la disponibilidad de recursos y la efectividad del tratamiento. Estos factores contribuyen a mejorar la calidad de la atención, lo que, a su vez, aumenta la satisfacción del paciente con el servicio recibido dentro de las instituciones de salud. El estudio se organiza en cuatro capítulos. El primer capítulo presenta la descripción del problema, incluyendo su formulación, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se aborda la base teórica y los antecedentes relacionados con las variables de estudio. El tercer capítulo se centra en la metodología, detallando el diseño, el enfoque, el tipo de investigación y el método empleado. También se describe la población, la muestra, el proceso de muestreo, la operacionalización de variables, los instrumentos utilizados y el tratamiento de los datos, además de los aspectos éticos correspondientes. Finalmente, el cuarto capítulo comprende la hipótesis y la discusión, donde se realiza un análisis estadístico de los resultados. Asimismo, se presentan las conclusiones y las recomendaciones finales orientadas a mejorar la calidad de atención y satisfacción del paciente

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1.Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza la importancia de garantizar la calidad en la atención de las instituciones de salud, y además todos los países deben comprometerse en ofrecer un servicio eficiente, seguro y centrado en mejorar la salud de las personas (1). Por otra parte, la calidad de atención se ha convertido en un problema apremiante, especialmente en los consultorios externos de los centros hospitalarios. Los pacientes se ven afectados por largos tiempos de espera, infraestructura inadecuada, un marcado déficit de recursos humanos, altos niveles de ruido y una creciente demanda de usuarios (2)

A todo esto, se suma que, en los últimos años, se ha incrementado la demanda de usuarios que acuden a consulta externa de salud mental a nivel global. La Unión Europea sostiene que el 46 % de los europeos presenta problemas emocionales y requiere atención especializada en los servicios de salud mental (3). Actualmente, existe una crisis de salud mental a nivel mundial. Se estima que el 25 % de la población enfrenta problemas como la depresión, la soledad y el aislamiento social. Además, cerca de 150,000 personas se suicidan cada año, lo que evidencia un álgido problema en el sistema de salud. A esta situación se suma la falta de médicos especialistas, como los psiquiatras, lo que dificulta aún más la atención adecuada de los trastornos mentales (4).

En ese contexto, un estudio realizado en la India en el año 2024 reveló que solo el 48,9 % de los usuarios se encuentra insatisfecho con la atención calidad de en el área de salud mental debido a la falta de médicos especialistas (3). De igual forma, en América Latina la situación no es muy diferente. Los pacientes suelen enfrentar diversas barreras para acceder a una atención oportuna en las instituciones de salud que ofrecen servicios en salud

mental (4). Un estudio realizado en Cuba en el año 2023 encontró que el 51,2 % de los encuestados refirió haber recibido maltrato verbal por parte del personal médico que atiende en los consultorios de salud mental (5). Un estudio realizado en Bolivia en 2023 reveló que el consumo de alcohol fue la principal causa de consulta en salud mental (90%), seguido por trastornos psicóticos y depresión (29%). Además, reportaron deficiencias en la atención, como escasez de medicamentos, falta de especialistas y demoras, lo que genera insatisfacción entre los usuarios (6).

Cabe resaltar que, en el Perú, el número de atenciones en los consultorios externos de salud mental ha aumentado considerablemente; Además, hay una marcada brecha en recursos humanos, especialmente en profesionales especialista en salud mental, esta problemática se evidencia más en las zonas rurales de la sierra y la selva (7). Por otra parte, los usuarios suelen hacer largas colas, para obtener una cita, que a veces se prolonga semanas o meses para acceder a los servicios de salud. Esta situación genera un creciente nivel de insatisfacción entre los pacientes, particularmente aquellos que requieren atención urgente (8). En este sentido, el Ministerio de salud enfatiza que el 80% de los usuarios que solicitan una atención por consulta externa de salud mental no puede recibir una atención adecuada. Esta situación es sumamente preocupante por el impacto negativo en la calidad de vida de los pacientes, ya que se corre el riesgo de desarrollar trastornos mentales más fuertes si no reciben una calidad de atención (9).

En ese contexto, la atención en salud mental constituye un factor determinante para garantizar la satisfacción del paciente, ya que se han evidenciado diversas deficiencias en la atención, tales como una comunicación inadecuada, la falta de empatía por parte del personal de salud y largas horas de espera para la atención. Esta situación no solo compromete la calidad de atención brindada, sino que también genera insatisfacción con los servicios

prestados (10). En este contexto, en el Hospital de Vitarte, cada mañana se observan largas colas de pacientes que deben esperar durante varias horas para ser atendidos, y luego aguardar semanas o incluso meses para obtener una cita en el consultorio externo de salud mental. Asimismo, muchos usuarios, en la sala de espera, alzan la voz exigiendo una atención oportuna y solicitando información clara sobre el proceso de atención.

Además, expresan su malestar porque el personal de enfermería y los médicos especialistas del área se distraen utilizando el teléfono celular durante el horario laboral. Cuando finalmente son atendidos, deben seguir esperando, ya que en ocasiones el personal está ocupado respondiendo llamadas. Los usuarios manifiestan sentirse incómodos e insatisfechos con la atención recibida. Ante este panorama, surge la siguiente problemática

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima -2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es la relación entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

¿Cómo es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

¿Cómo es la relación entre seguridad y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

¿Cómo es la relación entre empatía y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

¿Cómo es la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa de salud mental.

Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

Determinar la relación de la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

Determinar la relación de la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

Determinar la relación de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación permitirá revisar y profundizar en las bases teóricas vinculadas a la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Asimismo, busca fortalecer deficiencias en cuanto a la atención del área de consulta externa de salud mental. Por otro lado, tendrá como soporte a una teoría de enfermería de Nightingale fue quien incorporó las bases de la calidad de la atención en las instituciones de salud, destacando la relevancia de ofrecer una atención centrada en el paciente como eje principal de todo el proceso asistencial. Su visión innovadora abarcaba no solo la creación de un entorno propicio en la atención del paciente, sino también un enfoque técnico en el que la comodidad y el bienestar estuvieran orientados a las necesidades de la persona.

### **1.4.2. Metodológica**

Este estudio brindó resultados válidos y confiables, ya que se emplearon instrumentos previamente validados, lo que garantizó la precisión de los datos obtenidos. Además. Los hallazgos también pueden servir como fuente referencial para futuras investigaciones que aborden variables similares.

### **1.4.2. Práctica**

Los resultados de la investigación serán compartidos con los representantes y funcionarios de las instituciones de salud. Este estudio permitirá reorientar la relación entre el personal de salud y el paciente, así garantizar una mayor satisfacción de los pacientes que acuden a consultorios de salud mental. Como parte de las acciones de mejora, se propone la implementación de juegos de roles que servirá para que el profesional pueda reflexionar sobre la propia actitud profesional, al colocarse en el lugar del otro, desarrollar habilidades

de comunicación terapéutica, como la escucha activa, la empatía y el manejo emocional del paciente, reforzar la toma de decisiones éticas.

Además, de talleres de simulación avanzada que permitan enfrentar situaciones críticas como, crisis psicóticas, o descompensaciones emocionales es necesario también llevar a cabo talleres de simulación avanzada, que permitan al personal de salud entrenar habilidades comunicativas, empáticas y así, fortalecer la calidad de atención.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Durante la recolección de datos no se presentaron limitaciones, ya que se contó con el respaldo de las autoridades donde se llevó a cabo el estudio. Además, los participantes dieron su consentimiento para formar parte de la investigación mediante su firma.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacionales

Fahad et al., (11), en el 2024 en Arabia Saudita, en su objetivo “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de consulta externa de salud mental” utilizó con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental de alcance correlacional, 230 usuarios que asisten a consulta externa llenaron el cuestionario los resultados; el 32% indicaron que la atención era buena solo un 6,3% señalaron que era deficiente. Asimismo, el 13 % se siente insatisfecho, un 56% medianamente satisfecho y el 30% sostuvo que se sentían satisfecho concluyendo que la atención fue generalmente percibida de manera positiva por los pacientes, con una evaluación mayoritariamente favorable. Sin embargo, a pesar de esta valoración, una parte considerable de los pacientes expresó una satisfacción moderada o insatisfacción con respecto a la atención recibida.

Bravo et al., (12), en el 2024 en Ecuador usaron como objetivo “determinar la calidad atención y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente que se atienden en consulta externa de salud mental” estudio no experimental, transversal de método hipotético deductivo participaron 140 paciente de consulta externa los hallazgos señalaron en cuanto a la calidad de la atención, la dimensión de los elementos tangibles fue evaluada como regular por el 44,6% de los pacientes, mientras que la seguridad del paciente obtuvo una valoración regular del 47,7% y la capacidad de respuesta alcanzó un 53,15% de valoración regular. Además, se determinó que la satisfacción general de los pacientes fue media, representada por un 50%. Conclusión; a través de un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,91$  y un valor  $p = 0,000$ .

Alarcón (13). en el 2022, en Ecuador en su investigación sostuvo “Evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios de consulta externa de salud mental”. Investigación de alcance correlacional con enfoque cuantitativa 377 usuarios que acuden a consulta externa fueron seleccionados como muestra; los resultados mostraron que el 56% de los usuarios tienen 56 años. En cuanto a la calidad de la atención, se observó una asociación entre las variables en la dimensión humana, donde el 66,7% se sintieron satisfechos y el 57,4% de los usuarios no estaban satisfechos con el entorno. Por otro lado, la calidad fue percibida como media por el 45,1% concluyendo que la atención es valorada positivamente, hay áreas del entorno, que requieren mejoras para aumentar la satisfacción global de los pacientes. Además, los usuarios mostraron una satisfacción relativamente alta en la dimensión humana de la atención.

Aguirre (14). En el 2021, en Ecuador propuso en su estudio como objetivo “determinar la relación entre satisfacción del usuario y la calidad de la atención en consulta externa de salud mental”. De alcance correlacional en una muestra de 180 usuarios, según resultados se obtuvo el 53% indicaron sentirse satisfecho medianamente. En cuanto a la calidad de la calidad de atención fue alto en un 93% y según su dimensión entorno, técnica científica consideraron la gran mayoría que la fue de nivel medio mientras que en la dimensión humana alcanzo un 69% concluyendo, que, aunque un porcentaje significativo de los participantes se mostró medianamente satisfecho con la atención se pueden implementar mejoras para aumentar la satisfacción global de los pacientes, asimismo, se evidencio la relación entre las variables.

Karaca et al., (15). En el 2021, En Turquía, indicaron como propósito “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención y examinar los factores asociados”. El estudio, con enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, 635 usuarios llenaron las

encuestas los resultados mostraron un 77,3% se sienten satisfechos con la atención brindada por las enfermeras. En relación con la calidad de la atención, el 63,2% calificó la dimensión "entorno" como alta. Sin embargo, en la dimensión "técnica científica", solo el 51% de los usuarios evaluaron este aspecto como alto, mientras que en la dimensión "humana", el 53% también lo consideró favorable llegando a concluir; si bien existen aspectos positivos, es fundamental continuar trabajando en la optimización de estas dimensiones para elevar la calidad de la atención en su totalidad ya que evaluación mayormente positiva por parte de los usuarios respecto a la atención recibida.

### **Antecedentes Nacionales**

Barboza (16) en Cajamarca, en el año 2024, con el objetivo en su objetivo “determinar y analizar la relación entre la calidad atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa de salud mental” Teniendo como método el hipotético deductivo y de alcance correlacional; 196 personas participaron en el estudio donde los resultados indicaron, según las dimensiones evaluadas, en la dimensión humana, el 30,6% consideró la calidad como mala, mientras que el 59,9% la percibió como regular. En la “dimensión técnico-científica”, el 33,7% calificó la atención como mala, y el 55,6% la evaluó como regular. En cuanto al entorno, el 29,1% lo consideró malo, mientras que el 64,3% lo calificó de manera regular. Respecto a la satisfacción en las “dimensiones de seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles”, más del 50% de los encuestados expresaron insatisfacción. Esto lleva a la conclusión de que existe una correlación directa entre las variables estudiadas, dado que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.0077, un valor cercano a 1, lo que indica una relación fuerte entre ellas.

Artica (17), en Huancayo en el año 2024, con la finalidad “determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión”. El estudio tuvo un alcance correlacional de tipo aplicado 110 usuarios fueron seleccionados en el estudio; los resultados revelaron que un 83% como regular la atención y solo el 15% la consideraron buena. En cuanto a las dimensión técnico científica y el entorno el 68% de los participantes calificaron la tecnología científica como regulares, mientras que, en la dimensión humana, el 60% también la percibieron como regular. Finalmente, el 68% manifestaron estar medianamente satisfechos. Con base en estos resultados, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Torres (18) en Lima, en el año 2023, tenía como objetivo “Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de consulta externa del hospital Santa Rosa” con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. El estudio contó con la participación de 317 usuarios como muestra. Los resultados indicaron que el 32% de los encuestados expresó insatisfacción mientras que el 62% se mostró satisfecho. En cuanto a la variable calidad de atención, en su dimensión entorno, el 58% consideró que era bueno; en la “dimensión técnico-científica” el 63% la calificó como buena, y en la dimensión humana, el 58% señaló que la atención fue buena, con solo un 15% mencionando que era mala, concluyendo; en general, la calidad de atención fue percibida como buena, lo que permite concluir que la mayoría de los usuarios estuvo satisfecha de la atención.

Castro (19) en Trujillo, en el año 2023, el objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de consulta externa de salud mental de un hospital de Ancash” en tal contexto el enfoque de estudio fue cuantitativo con un enfoque hipotético deductivo en una muestra de 252, los hallazgos; mostraron que el

55,6% de los usuarios calificaron la calidad de la atención como regular, mientras que el 23,5% la consideraron deficiente. En cuanto a la variable de satisfacción, el 59,3% de los usuarios la percibieron como media. En relación con las dimensiones de la calidad de atención, los resultados indicaron un nivel medio en las dimensiones de trato humano, entorno y técnica científica. Los hallazgos también revelaron un p-valor de 0.000 (inferior a 0.05), lo que evidencia una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Esto significa si hay una buena atención los usuarios se irán satisfecho de la consulta externa.

Arévalo (20) en Callao, en el año 2023, con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” l estudio adoptó un diseño correlacional con enfoque cuantitativo y contó con la participación de 100 usuarios. Para la recolección de datos, se utilizaron instrumentos validados. Los resultados obtenidos muestran que el 39% de los usuarios evaluó la calidad de atención como buena, considerando sus dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad. En contraste, el 51% de los encuestados calificó la calidad de atención como regular. En cuanto a la satisfacción, el 29% de los participantes se mostró satisfecho, y el 32% insatisfecho mientras que el 39% expresó estar medianamente satisfecho. A partir de estos resultados, se puede concluir que existe una relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Calidad de atención**

Una atención de alta calidad implica que los proveedores se basan en la mejor evidencia médica disponible y priorizan decisiones alineadas con los valores, necesidades y preferencias de los pacientes, con el objetivo de lograr una experiencia positiva para ellos. Además, se considera como el nivel en que los servicios de salud, tanto para individuos como para comunidades, incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados deseados en términos de salud, manteniéndose a su vez en consonancia con el conocimiento profesional más actualizado (21).

Por otro lado, la calidad de atención generalmente implica encontrar el equilibrio adecuado, evitando la realización de pruebas innecesarias y solo realizar aquellas que contribuyan a un diagnóstico oportuno. De igual manera, la esencia de una atención de calidad radica en hacer lo correcto en el momento adecuado, de la manera apropiada para la persona indicada, con el fin de obtener los mejores resultados posibles (22).

La mayoría de las medidas de calidad cuantifican los procesos que conforman la atención en los servicios de salud de alta calidad. Entre estas medidas se incluyen algunas medidas estructurales, como la diversidad en la fuerza laboral y la disponibilidad de tecnologías de información en salud. Además, se monitorean aspectos relacionados con la prevención, el tratamiento agudo y el manejo de enfermedades crónicas. Para evaluar la calidad de la atención, es necesario revisar resúmenes de historias clínicas, encuestas a pacientes, familiares y proveedores, así como datos de registros, estadísticas vitales y datos administrativos de los centros de salud (23). El principal objetivo de la calidad en la atención es mejorar la experiencia del paciente y sus resultados en salud. Para lograrlo, es fundamental que, durante su atención en consulta externa, los pacientes reciban un

diagnóstico oportuno y preciso, así como el tratamiento adecuado que favorezca su recuperación. Una atención de calidad en este primer nivel permite detectar tempranamente condiciones que podrían complicarse si no se abordan a tiempo (24).

### **2.2.1.1. Principales teorías de la calidad de atención**

Donabedian: Considerado como el precursor o padre de la calidad en salud en su teoría prioriza al paciente no es solo un receptor de atención, sino un participante activo en su proceso de recuperación de la salud. Además, define 3 componentes como:

- El componente interpersonal: se basa en la relación entre los individuos y se orienta a las normas y valores sociales
- Los aspectos de confort: incluyen la disposición de los espacios, la temperatura, los muebles y la iluminación. El ambiente debe ser cuidadosamente diseñado para generar satisfacción, asegurando que sea agradable y cómodo para el usuario durante su atención
- El componente técnico: comprende los aspectos relacionados con la aplicación y la tecnología de manera que se obtenga el máximo beneficio para el paciente sin incrementar los riesgos.

Parasuraman et al., en 1980 desarrollaron una herramienta que se encarga de evaluar la calidad de atención en diferentes sectores este enfoque desarrolla 5 elementos claves para comprender la experiencia del paciente (25).

### **2.2.1.2. Norma técnica de los servicios de salud para evaluar la calidad de atención**

La aplicación de la norma técnica en los servicios de salud de aplicación de la norma técnica N° 201-MINSA/DGIESP-2023; tiene como objetivo establecer los criterios y estándares que la evaluación la atención están orientadas a:

- Estándares organizacionales: Define los estándares de infraestructura y los recursos humanos necesarios para ofrecer atención adecuada, además de garantizar que las instituciones de salud cuenten con los elementos necesarios para funcionar correctamente.
- Evaluación de los procesos de atención: Medición y mejora continua de los procedimientos y protocolos utilizados para la atención de los pacientes.
- Enfoque en la mejora continua: Promueve una cultura organizacional que favorezca la evaluación y la mejora continua, permitiendo ajustes para optimizar los servicios de salud.
- Indicadores de calidad: La norma establece indicadores específicos para medir la calidad de la atención, como tiempos de espera, tasas de satisfacción de los pacientes y resultados clínicos (26).

### **2.2.1.3. Calidad de atención en salud**

El concepto de calidad tiene sus raíces en el año 1858, cuando Florence Nightingale introdujo este término en el campo hospitalario. Asimismo, resaltó la importancia de brindar una atención que pusiera al paciente como el centro de todos los esfuerzos. Su enfoque innovador sobre la calidad del cuidado no solo se refiere a crear un entorno que favorezca la recuperación y sino a también a un enfoque técnico donde la comodidad y el bienestar debe estar enfocada en la persona. Así, la calidad de atención comenzó a ser vista como un proceso

que debe considerar las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes, colocando siempre su bienestar en el centro del cuidado (27). Una de las profesiones que tiene un desempeño importante dentro del sistema sanitario es el conjunto de los profesionales del equipo de salud. Su labor se basa en brindar cuidados integrales y promover el bienestar físico y emocional de los pacientes, con un enfoque especial en la prevención de enfermedades y la garantía de una atención de calidad. El equipo de salud desempeña un rol fundamental, su trabajo no solo se limita a los aspectos clínicos, sino que también considera las dimensiones psicológicas y sociales del paciente, lo cual resulta esencial para responder a las necesidades individuales de cada persona (28).

Por otra parte, una calidad de atención con altos estándares depende de la labor coordinada de los profesionales de la salud, ya que esta abarca aspectos como el seguimiento clínico, la cooperación interdisciplinaria, la administración de tratamientos, el manejo de medicamentos, la gestión de insumos biomédicos y la custodia de la historia clínica durante la atención del paciente. Esta práctica diaria exige un alto nivel de profesionalismo y compromiso, elementos fundamentales para asegurar una atención oportuna, segura y centrada en la pronta recuperación del paciente hospitalizado (29).

#### **2.2.1.4. Importancia de la calidad de atención**

La calidad de atención en consulta externa se manifiesta en la capacidad del equipo de salud para identificar de manera oportuna las necesidades del paciente, brindar intervenciones personalizadas basadas en evidencia científica y mantener un firme compromiso con la empatía, el respeto y la ética profesional. En el ámbito ambulatorio, esta calidad es esencial para garantizar una atención integral, segura y centrada en la persona, especialmente en el área de salud mental, donde el abordaje debe considerar tanto los

aspectos clínicos como emocionales y sociales. Mediante acciones como la orientación terapéutica, la escucha activa, el apoyo emocional, la educación en salud y la detección temprana de factores de riesgo psicosocial, el equipo de salud contribuye de forma significativa a la mejora de la calidad de vida de los pacientes. Cada profesional del equipo cumple un rol fundamental en el proceso asistencial, actuando como puente entre el paciente, su entorno familiar y los diferentes especialistas, lo que facilita una comunicación efectiva y promueve un clima de confianza (30).

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la calidad de atención**

**a). Dimensión 1: Fiabilidad:** la capacidad de la organización para ofrecer un servicio exacto y consistente, tal como fue prometido. En el ámbito de la salud, esto se traduce en cumplir con los estándares de atención y brindar servicios de manera precisa y confiable (31).

#### **b). Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

En el contexto de un consultorio externo de salud mental, esta dimensión se traduce en la habilidad del equipo de salud, es fundamental para garantizar que los pacientes reciban una atención oportuna, adecuada y personalizada, lo que tiene un impacto directo en su nivel de satisfacción. El personal de salud debe mostrar disposición para resolver los problemas de los pacientes, lo cual genera confianza y mejora la experiencia del paciente. Los pacientes se sienten más satisfechos cuando sus inquietudes, quejas o problemas son atendidos de manera efectiva y con prontitud (32).

#### **c). Dimensión 3: seguridad**

La competencia, amabilidad y la seguridad en los servicios que prestan atención de salud, tienen la capacidad para proporcionar un servicio seguro y efectivo. Esto incluye la habilidad para generar confianza en los pacientes, especialmente en momentos críticos de

atención médica. Asimismo, la seguridad no solo implica evitar errores médicos, sino también proteger la privacidad del paciente y adoptar prácticas que reduzcan los riesgos. En el contexto de la satisfacción del paciente, la dimensión de seguridad se refiere a la confianza que el paciente tiene en recibir atención médica sin riesgos, errores ni daños (33).

#### **d). Dimensión 4: empatía**

Esta dimensión es crucial para asegurar que el entorno de atención sea seguro, abarcando tanto los procedimientos médicos como la gestión adecuada de la información del paciente. La seguridad no solo implica evitar errores médicos, sino también proteger la privacidad del paciente y adoptar prácticas que reduzcan los riesgos. En el contexto de la satisfacción del paciente, la dimensión de seguridad se refiere a la confianza que el paciente tiene en recibir atención médica sin riesgos, errores ni daños (34).

#### **e). Dimensión 4: Aspectos tangibles**

En el ámbito de la salud mental, los aspectos físicos y visuales del servicio, como las instalaciones, el equipamiento disponible, la apariencia del personal y los materiales informativos, influyen significativamente en la satisfacción del paciente. Un entorno limpio, ordenado y acogedor puede generar una sensación de seguridad y tranquilidad, especialmente en personas con vulnerabilidad emocional (35).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente**

Las cualidades de un servicio se derivan de su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios el objetivo primordial siempre ha sido mejorar la salud del paciente, tanto en aspectos emocionales como físicos; la satisfacción del paciente se genera continuamente y depende del entorno en el que se reciba el servicio. La percepción del

paciente influirá en si desarrolla una impresión satisfactoria o no, respecto al proveedor de servicios de salud (36).

Anteriormente, el enfoque estaba centrado principalmente en el aspecto sanitario; sin embargo, hoy en día, se presta igual atención a la satisfacción del paciente. Este nuevo enfoque exige un cambio de actitud por parte de los profesionales de la salud, quienes deben adaptar su trato hacia el paciente o cliente para ofrecer una atención más personalizada y empática (37).

### **2.2.2.1 Importancia de la satisfacción del paciente**

Los pacientes satisfechos son más propensos a seguir las recomendaciones médicas, cumplir con las pautas de tratamiento y adherirse a los planes de cuidado. Cuando se sienten escuchados y comprendidos, están más dispuestos a compartir información relevante, lo que permite a los profesionales de la salud ofrecer una atención más precisa y personalizada. Además, la satisfacción del paciente refuerza la relación con los profesionales de la salud, fomentando un vínculo de confianza que mejora la calidad de la atención. Es fundamental fortalecer esta relación y comprender las expectativas y experiencias de los pacientes. Al hacerlo, las instituciones de salud pueden implementar mejoras continuas y optimizar la atención. La satisfacción del paciente proporciona retroalimentación valiosa que ayuda a identificar fortalezas y áreas de mejora en el servicio (38).

### **2.2.2.2. Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción en la atención**

Los pacientes que buscan un mejor acceso a su personal deben cumplir con ciertos principios clave. Accesibilidad; facilita la comunicación con el personal de salud. Cortesía: Tratar a los demás con amabilidad y respeto. Respeto: Cumplir con las normas establecidas tanto por la institución como por los pacientes al visitar el sitio. Equidad: Actuar con

imparcialidad, no solo en la conversación, sino también en la ejecución de acciones que respeten las reglas del usuario. Apertura: Ayudar al paciente a tomar decisiones informadas y resolver problemas de manera efectiva. Los pacientes esperan que tanto el personal como las familias sean cálidos, educados, respetuosos de las normas institucionales y de los pacientes, competentes, justos, abiertos e inclusivos (39).

### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

#### **1) Dimensión 1: Técnico-científica**

En las áreas de consultorios externos, los estándares establecidos desde una perspectiva técnica y científica. Esto implica que las instituciones de salud utilicen adecuadamente la tecnología para optimizar los procesos asistenciales, por ejemplo, mediante la agilización de las citas médicas y la reducción de los tiempos de espera, lo cual resulta esencial para brindar una atención oportuna y eficiente. Una gestión adecuada de los recursos en este nivel de atención es fundamental para asegurar diagnósticos precisos, tratamientos eficaces y un seguimiento continuo del paciente (40).

Asimismo, se requiere. que los profesionales de la salud estén actualizados con los últimos avances científicos, investigaciones clínicas y tecnologías médicas para garantizar que la atención brindada sea lo más eficaz posible (41).

#### **2) Dimensión 2: Entorno**

El entorno se refiere al espacio físico en el que se brinda la atención de salud al paciente en ese escenario el área de consulta externa debe ser accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas. Las instalaciones deben contar con rampas, pasillos amplios y una señalización clara que facilite el desplazamiento y evite confusiones. Además, es crucial que los espacios sean tranquilos, ya que contribuyen a un

mejor estado mental y físico durante la atención. Minimizar los niveles de ruido es fundamental, ya que los altos decibeles pueden generar incomodidad y ansiedad en los pacientes. Asimismo, es esencial contar con una señalización adecuada que oriente al paciente sobre la ubicación de los consultorios, lo que facilita su acceso y mejora su experiencia (42).

### **3) Dimensión 3: Humana**

El personal de salud que atiende en consultorios externos debe poseer una serie de características y valores que, además de su competencia técnica, favorezcan una atención respetuosa, empática y personalizada. En el caso de la enfermera que labora en esta área, es fundamental que esté debidamente capacitada y sea competente para proporcionar una atención de calidad (43). Asimismo, también se puede la dimensión humana en la atención es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes. Además, el personal médico que trabaja en esta área debe ser amable y cortés, lo que contribuye a crear un ambiente de confianza. La empatía, por su parte, juega un papel decisivo, ya que facilita el establecimiento de un vínculo de confianza que mejora la experiencia del paciente y puede influir positivamente en su proceso de recuperación (44).

Por otro lado, el personal de salud debe ser capaz de ponerse en el lugar del paciente, comprendiendo sus emociones, necesidades y temores. Por su parte, la paciencia es fundamental para reducir el estrés y la ansiedad del paciente, permitiéndole sentirse apoyado y comprendido. Los profesionales deben ser especialmente pacientes cuando los pacientes están ansiosos o tienen dudas. El respeto a la dignidad del paciente garantizar la confidencialidad de la información médica y asegurar que el paciente se sienta valorado la atención siempre debe ser respetuosa de la privacidad, comprendido en todo momento sus valores y creencias (45).

#### **2.2.2.4. Teoría de enfermería**

Este estudio se fundamenta en la Teoría Florence Nightingale sobre el entorno refleja la importancia de contar con espacios ventilados; la buena circulación del aire y la exposición a la luz natural son elementos esenciales para la recuperación. Otro factor clave es la limpieza del ambiente crea un entorno limpio, seguro reduciendo el riesgo de infecciones y mejora el bienestar general del usuario. Estos factores no solo inciden en la experiencia del usuario, sino que son determinantes en la percepción de la calidad de atención, especialmente en contextos sensibles como la salud mental. Además, enfatiza el rol del equipo de salud en la creación de un entorno emocionalmente favorable, a través de una comunicación empática, el respeto a la dignidad del paciente y la contención emocional. En el contexto de la consulta externa en salud mental, esta teoría se aplica en la importancia de brindar espacios seguros, ordenados y humanizados, donde el paciente se sienta acogido y comprendido (46).

### **2.3. Formulación de Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes en pacientes consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

- H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.
- H<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externas de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.
- H<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.
- H<sub>4</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.
- H<sub>5</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Método de la investigación

Este método utilizado para la investigación fue hipotético-deductivo, porque nos permitió plantear nuestra hipótesis donde se explican el hecho real y derivan consecuencias de ellos. Son el proceso de lo que es parte. Se intenta obtener hechos para que refuten las suposiciones. Esto nos estará permitiendo ver las propiedades en el real mundo. La lógica se utiliza en crear una serie de declaraciones para lograr resultados. El enfoque va a conducir teorías generales a teorías específicas. Se dice que las exactitudes del resultado y de la conclusión va a depender de su validez de la premisa usada como referencias (47).

### 3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio utiliza un método cuantitativo mediante el cálculo estadístico que es inferencial y descriptivo y utiliza valores numéricos propios en determinar con precisión el dato obtenido. Estos incluyen la recopilación de los datos basada en mediciones numéricas en los análisis estadístico y prueba de hipótesis, así como las pruebas de modelos teóricos y de los comportamientos. Unos métodos en recabar y analizar la información de diversas fuentes usadas como la herramienta estadística, matemática y computacional en producir los resultados (48).

### 3.3. Tipo de investigación

Se hizo una investigación aplicada, donde se tomaron informaciones respaldadas por el estándar y manual técnico, y en la propuesta de dar solución al problema en que garantiza éxitos de las intervenciones. Al intentar conocer los comportamientos de ambos y analizar las relaciones entre ellos mediante la formulación de hipótesis, existe cierto grado de correlación. Una encuesta transversal se realiza siguiendo un orden de cortes, ya que las

informaciones se recopilan en un punto específico de la encuesta. En estos tipos de estudio, el investigador mide las dos variables que comprenden y estiman las relaciones estadísticas de ellos (49).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño ha sido no experimental y transversal dado que los datos se toman no serán alterados por el investigador además es transversal ya que se estableció una fecha para llevar a cabo la investigación y fue de alcance correlacional por que a través de pruebas estadísticas se corroborara si hay relación entre las variables investigadas (50).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población del estudio se calculó según el registro de admisión, siendo en total de 250 pacientes que acuden a consulta externa de salud mental en el Hospital de Ate Vitarte Lima 2024, la muestra ha sido calculada mediante la fórmula de muestras, el estudio fue seleccionado de manera aleatoria a 140 pacientes.

#### **Criterios de inclusión:**

- Paciente mayor de 18 años.
- Paciente que hayan firmado el consentimiento informado.
- Pacientes que acudan a consulta externa

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes con problemas en la comunicación
- Pacientes con tratamiento psiquiátrico.
- Pacientes que no hablen castellano

**Muestra:**

La muestra se extrae por muestreo aleatorio simple, que son supuestos donde los participantes tienen las mismas posibilidades de poder participar.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * Q}{0.05^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{0.05^2 * (358 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 140$$

**Muestreo:**

Esta investigación mediante el muestreo no probabilístico, fue trabajado con 140 pacientes de consulta externa y se seleccionó de manera aleatoria.

**3.6. Variables y operacionalización**

V1: "Calidad de atención"

V2: "Satisfacción de los pacientes"

**Tabla 1**  
**“Operacionalización de variables”**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rango)
“Calidad de atención”	Es una evaluación subjetiva donde el paciente usa para evaluar la calidad de atención recibida de las enfermeras en sus estadias en el hospital (49).	Son definidas según el estado de los servicios de Salud percibida por los pacientes	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  seguridad  Empatía  Aspectos tangibles	Utilidad del servicio  Rapidez en la atención Tiempo de espera  Accesibilidad Profesionalismo Credibilidad  Que el trato del personal sea amable.  Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.	Ordinal	“Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta”
V2: Satisfacción de los pacientes	Son afirmaciones negativas o positivas de los usuarios de cómo fue tratado en la atención de salud por el profesional enfermero (50).	Las satisfacciones de los pacientes fueron definidas en perspectivas de importancia respecto a las atenciones recibidas en hospitalización	Técnico científico  Entorno  Humana	Eficacia Seguridad Efectividad  Limpieza Orden Ambiente  Respeto Ética Amabilidad		“Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta”

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Este estudio utiliza métodos de encuesta para la información haciendo preguntas al paciente que tienen los datos necesaria. La encuesta genera y recopilan información precisa sobre características, actitudes, opiniones y más.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento de calidad de atención.**

En este estudio se utilizó un cuestionario titulado “calidad de atención de la enfermera” compuesto por 20 preguntas, agrupadas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles humana, técnico-científica y entorno. La calidad de la atención se evaluará del “1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta”,

##### **Instrumento de satisfacción del paciente**

Se empleó un cuestionario denominado Satisfacción del Paciente, el cual consta de 20 preguntas distribuidas en tres dimensiones: técnico científico, entorno y humana se evaluará según la siguiente manera del “1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta”

### 3.7.3. Validación

#### **Instrumento de calidad de atención.**

Se eligió un instrumento previamente validado que fue elaborado SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al (1988), fue la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención. validada por Cabello y Chirinos en el 2017 a través del juicio de expertos quienes sometieron al proceso de validación de constructo, mediante el análisis factorial. Cuyos resultados tuvieron un valor alto ( $>0,9$ ) con un valor significativo ( $p < 0.001$ ) (2012) (51).

#### **Instrumento de satisfacción del paciente**

El cuestionario de satisfacción fue elaborado Paripancca en el 2019 y fue validad por juicio de expertos entendidos en la gestión pública de la investigación científica Los expertos que validaron el instrumento fueron Isuiza Pérez magister, el cual lo califico como buena y la doctora Castillo que lo calificó como excelente (51).

### 3.7.4. Confiabilidad

**Tabla 1. Confiabilidad de la variable calidad de atención**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

En la tabla 1, se encontró un valor alfa ,985 IC= (74.79 - 81.87) el valor encontrado se aproxima a la unidad lo cual es excelente para la presente investigación.

**Tabla 2 Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	20

En la tabla 2, se encontró un valor alfa de ,987 IC= (76.31 - 83.09) el valor encontrado se aproxima a la unidad lo cual es excelente para la presente investigación.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos a los usuarios que vienen a consultorio externo de salud mental la aplicación del cuestionario demora aproximadamente 25 minutos por cada participante. Después de aplicar las encuestas los datos tomados en la investigación fueron ingresado a la matriz dada en Microsoft Excel. Luego fue exportado al paquete estadístico IBM SPSS Statistics 25.0 para su procesamiento. Asimismo, para la prueba de hipótesis se utilizó una prueba no paramétrica como chi cuadrado, para calidad de atención se obtuvo  $\chi^2 = 12,057$  ( $p = ,002$ ) y para satisfacción del usuario  $\chi^2 = 17,671$  ( $p = ,000$ ), confirmando que ambas variables están relacionadas de forma estadísticamente significativa. Lo cual evidencia la relación de las variables. Además, los resultados son presentados en tablas y gráficos.

### 3.9. Aspectos éticos

Garantiza que los datos de pacientes se protejan y se mantenga en anonimato y se respete la ética de investigación en la investigación. El trabajo se tiene en cuenta los siguientes:

### **Principio de autonomía**

Se respetó la autonomía y se demuestra que los individuos tienen plena capacidad de toma de decisiones. El consentimiento informado es mejor expresión porque es derecho universal. Se explicó al entrevistado los principios básicos de investigación y obtuvo el consentimiento informado y se respetó su libre albedrío en la decisión de participar libremente.

### **Principio de beneficencia**

Los principios se aplican de acuerdo con estándares de atención en los que se explican a los pacientes los beneficios de la investigación en curso. Para proteger la salud de los participantes, no se comprometerá su integridad física o psicológica. Este principio adquiere importancia cuando los pacientes y los cuidadores necesitan comprender la respuesta a los dispositivos.

### **Principio de no maleficencia**

El principio indica que el encuestado no será perjudicado y donde la investigación no hará daño, sufrimiento o discapacidad a su salud.

### **Principio de justicia**

El principio de justicia tiene implicaciones legítimas para todos los participantes de la investigación, ya que son tratados por igual sin discriminación alguna ni abuso de sus derechos de propiedad.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Datos sociodemográficos

**Tabla 3.** Aspectos sociodemográficos de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

		<b>Frecuencia n= 140</b>	<b>Porcentaje (%) 100.0</b>
<b>Edad</b>	<= 20	5	3.6
	21 - 30	49	35.0
	31 - 40	46	32.9
	41 - 50	29	20.7
	51+	11	7.9
<b>Tipo de seguro</b>	SIS	59	42.1
	EsSalud	36	25.7
	Otros seguros	19	13.6
	Ninguno	26	18.6
<b>Procedencia</b>	Costa	116	82.9
	Sierra	21	15.0
	Selva	3	2.1
<b>Estado civil</b>	Soltero	107	76.4
	Casado	24	17.1
	Conviviente	7	5.0
	Divorciado	1	0.7
	Viudo	1	0.7
<b>Grado de instrucción</b>	No sabe leer ni escribir	4	2.9
	Primaria	9	6.4
	Secundaria	46	32.9
	Superior	81	57.9
<b>Ocupación</b>	Ama de casa	9	6.4
	Independiente	74	52.9
	Dependiente	42	30.0
	No trabaja	15	10.7

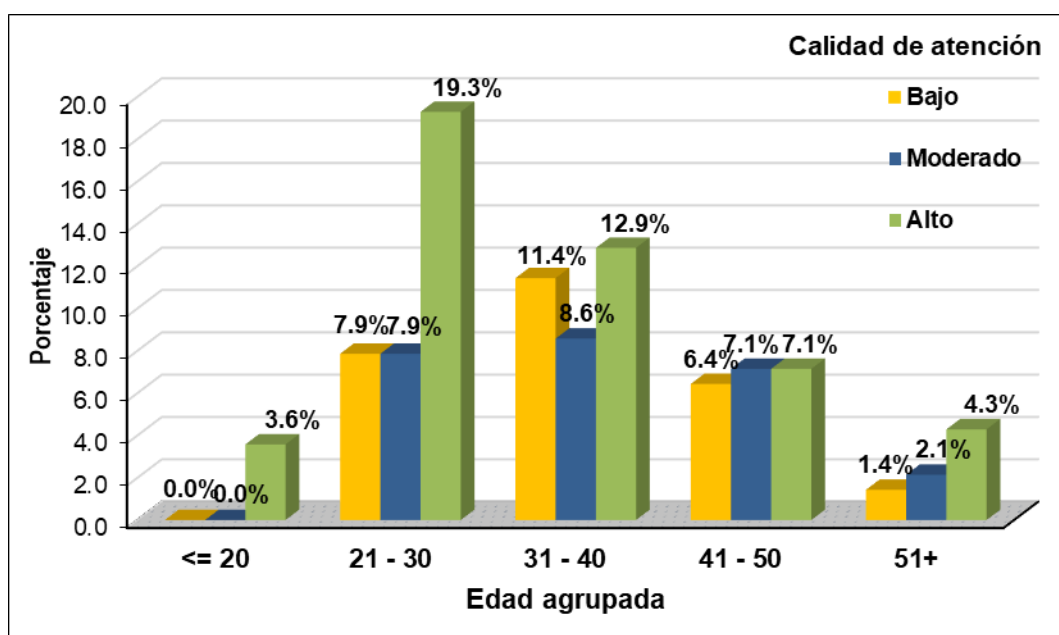
**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Tabla 4.** Tabla cruzada sobre edad agrupada según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Edad agrupada	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%		
<= 20	0	0.0	0	0.0	5	3.6	5	3.6
21 - 30	11	7.9	11	7.9	27	19.3	49	35.0
31 - 40	16	11.4	12	8.6	18	12.9	46	32.9
41 - 50	9	6.4	10	7.1	10	7.1	29	20.7
51+	2	1.4	3	2.1	6	4.3	11	7.9
Total	38	27.1	36	25.7	66	47.1	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 1.** Gráfico de barras de edad agrupada según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



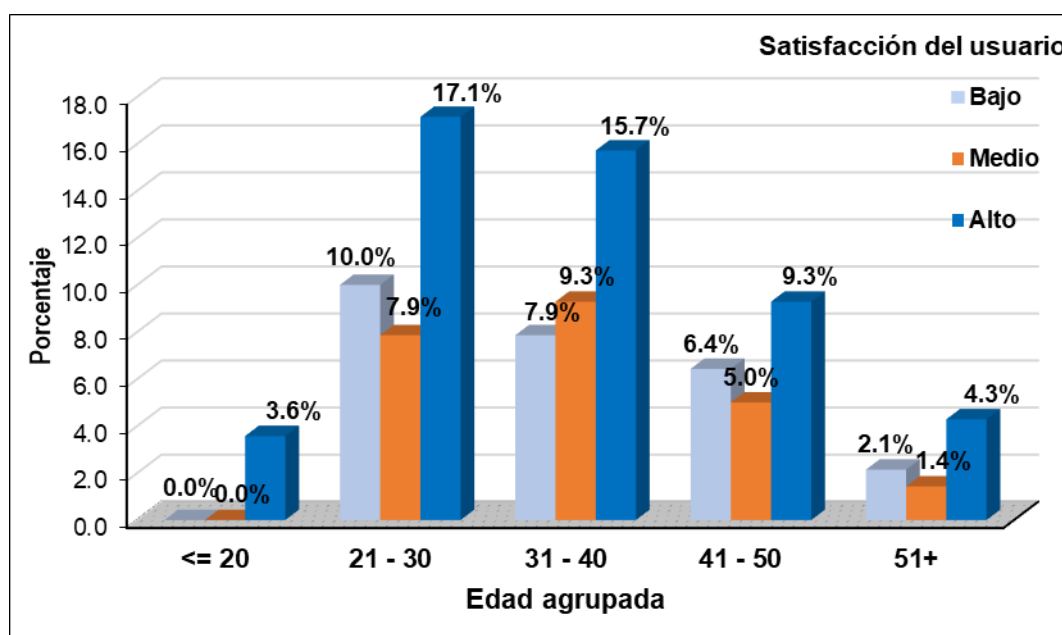
Como se observa en la tabla 4 y figura 1; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 19.3% tienen edades de 21 a 30 años e indican calidad de atención de nivel alto, seguido del 12.9% con edades de 31 a 40 años que indican calidad de atención de nivel alto.

**Tabla 5.** Tabla cruzada sobre edad agrupada según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Edad agrupada	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
<= 20	0	0.0	0	0.0	5	3.6	5	3.6
21 - 30	14	10.0	11	7.9	24	17.1	49	35.0
31 - 40	11	7.9	13	9.3	22	15.7	46	32.9
41 - 50	9	6.4	7	5.0	13	9.3	29	20.7
51+	3	2.1	2	1.4	6	4.3	11	7.9
Total	37	26.4	33	23.6	70	50.0	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 2.** Gráfico de barras de edad agrupada según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



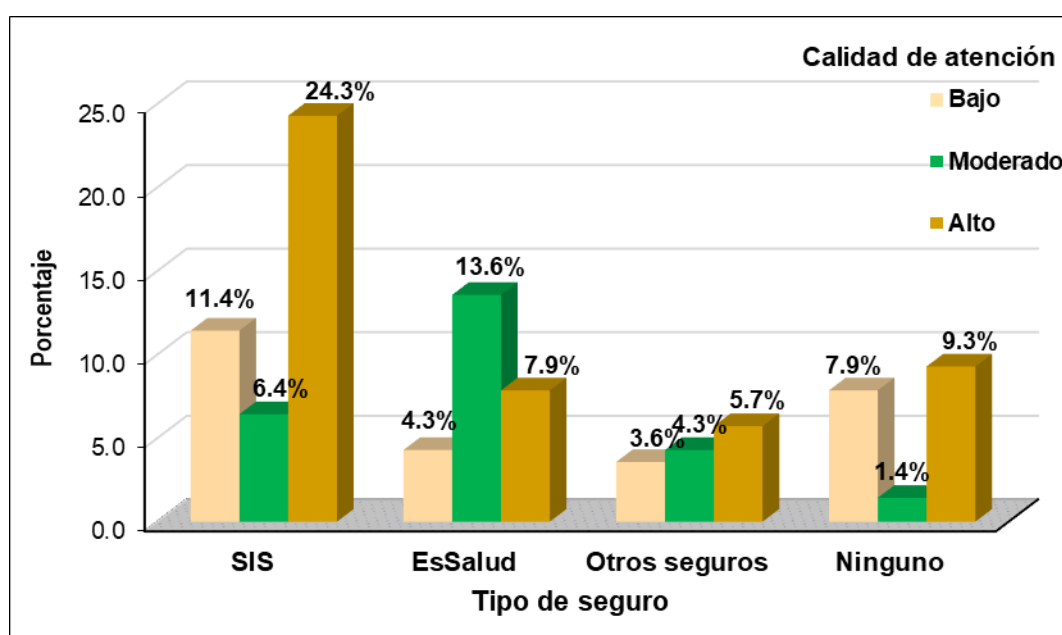
Según la tabla 5 y figura 2; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 17.1% tienen edades de 21 a 30 años y perciben un nivel alto de satisfacción, seguido del 15.7% con edades de 31 a 40 años y perciben nivel alto de satisfacción.

**Tabla 6.** Tabla cruzada sobre tipo de seguro según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Tipo de seguro del usuario	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
SIS	16	11.4	9	6.4	34	24.3	59	42.1
EsSalud	6	4.3	19	13.6	11	7.9	36	25.7
Otros seguros	5	3.6	6	4.3	8	5.7	19	13.6
Ninguno	11	7.9	2	1.4	13	9.3	26	18.6
Total	38	27.1	36	25.7	66	47.1	140	100.0

Fuente: Elaborado por el propio autor

**Figura 3.** Gráfico de barras de tipo de seguro según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



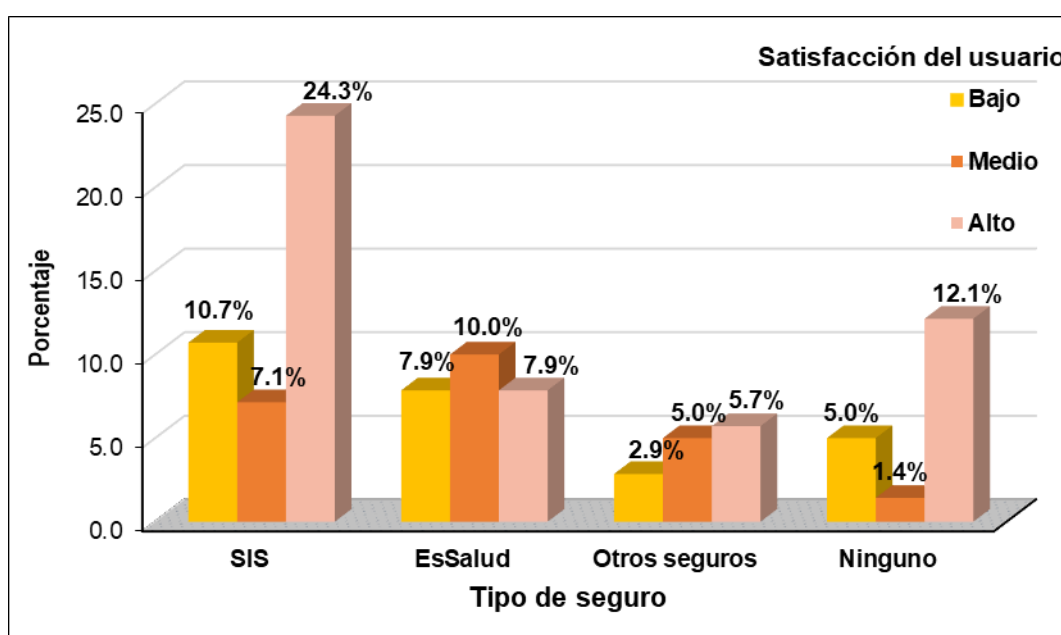
Según la tabla 6 y figura 3; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 24.3% están afiliados al seguro SIS e indican calidad de atención de nivel alto, seguido del 13.6% de afiliados a EsSalud que indican calidad de atención de nivel moderado.

**Tabla 7.** Tabla cruzada sobre tipo de seguro según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Tipo de seguro del usuario	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%		
SIS	15	10.7	10	7.1	34	24.3	59	42.1
EsSalud	11	7.9	14	10.0	11	7.9	36	25.7
Otros seguros	4	2.9	7	5.0	8	5.7	19	13.6
Ninguno	7	5.0	2	1.4	17	12.1	26	18.6
Total	37	26.4	33	23.6	70	50.0	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 4.** Gráfico de barras sobre tipo de seguro según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



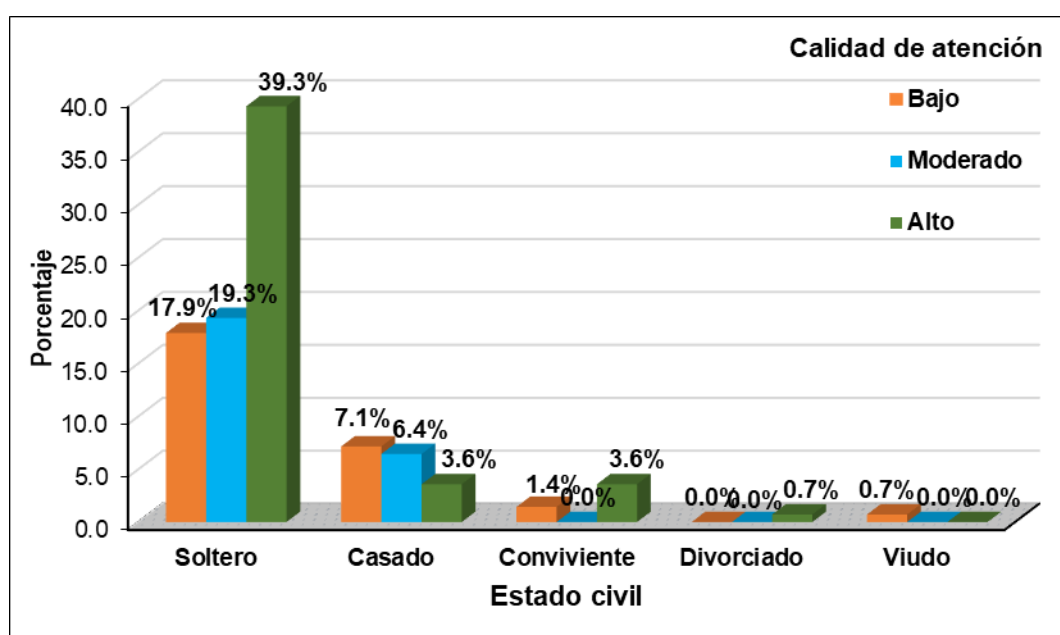
Según la tabla 7 y figura 4; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 24.3% están afiliados al seguro SIS y perciben un nivel alto de satisfacción, seguido del 12.1% sin seguro que perciben nivel alto de satisfacción.

**Tabla 8.** Tabla cruzada del estado civil según calidad de atención del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Estado Civil	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
Soltero	25	17.9	27	19.3	55	39.3	107	76.4
Casado	10	7.1	9	6.4	5	3.6	24	17.1
Conviviente	2	1.4	0	0.0	5	3.6	7	5.0
Divorciado	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7
Viudo	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1	0.7
Total	38	27.1	36	25.7	66	47.1	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 5.** Gráfico de barras del estado civil según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



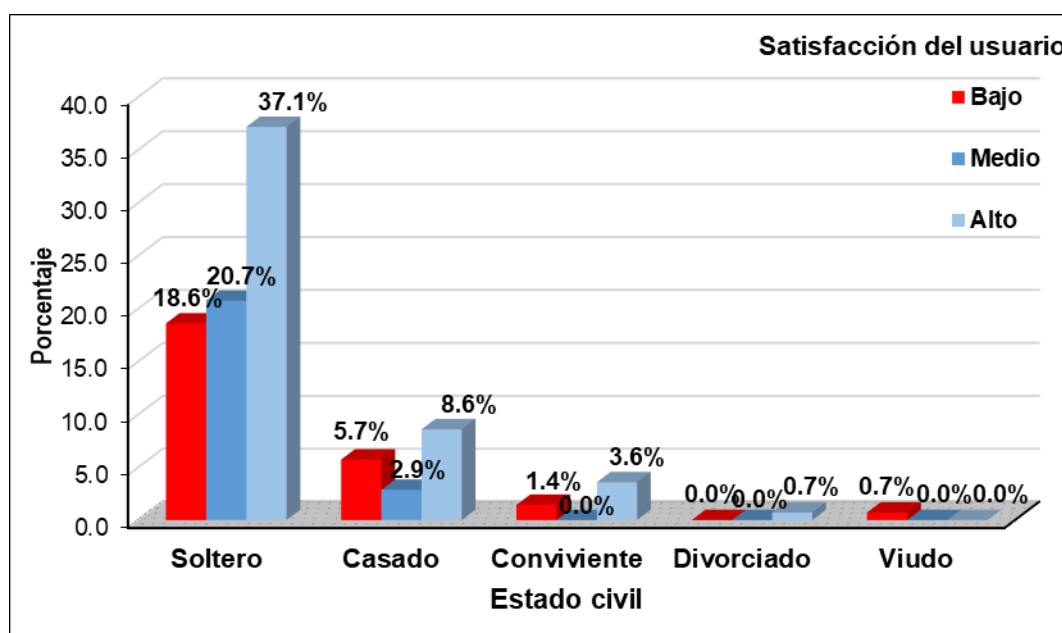
Según la tabla 8 y figura 5; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 39.3% son de estado civil solteros e indican calidad de atención de nivel alto, seguido del 19.3% de estado civil solteros que indican calidad de atención de nivel moderado.

**Tabla 9.** Tabla cruzada del estado civil según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Estado Civil	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
Soltero	26	18.6	29	20.7	52	37.1	107	76.4
Casado	8	5.7	4	2.9	12	8.6	24	17.1
Conviviente	2	1.4	0	0.0	5	3.6	7	5.0
Divorciado	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7
Viudo	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1	0.7
Total	37	26.4	33	23.6	70	50.0	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 6.** Gráfico de barras del estado civil según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



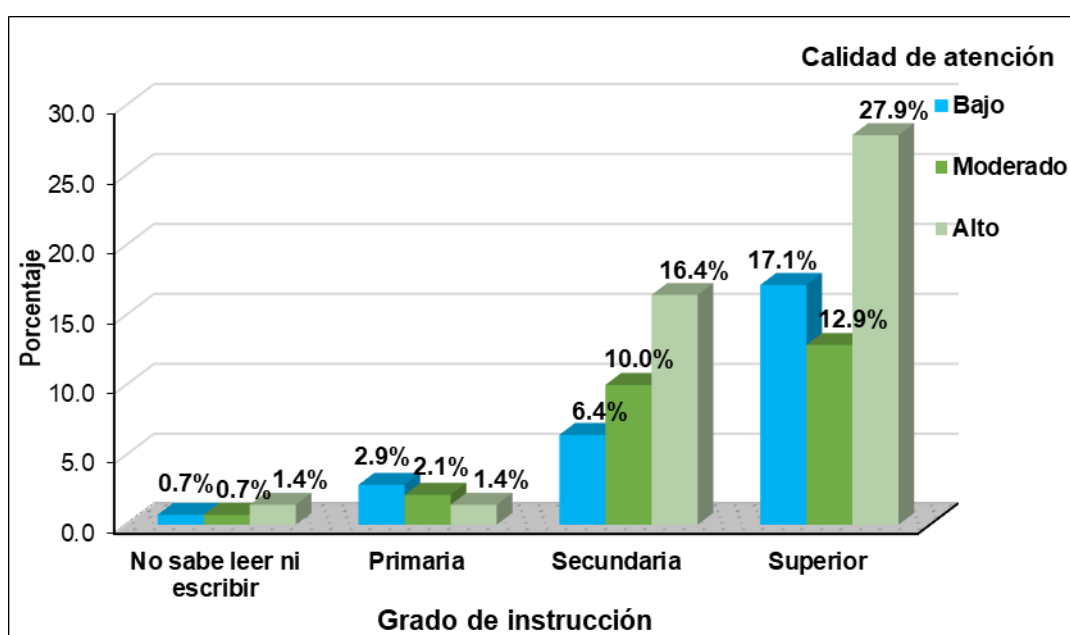
De acuerdo a la tabla 9 y figura 6; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 37.1% son de estado civil solteros y perciben un nivel alto de satisfacción, seguido del 20.7% de estado civil solteros que perciben nivel medio de satisfacción

**Tabla 10.** Tabla cruzada del grado de instrucción según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Grado de instrucción	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
No sabe leer ni escribir	1	0.7	1	0.7	2	1.4	4	2.9
Primaria	4	2.9	3	2.1	2	1.4	9	6.4
Secundaria	9	6.4	14	10.0	23	16.4	46	32.9
Superior	24	17.1	18	12.9	39	27.9	81	57.9
Total	38	27.1	36	25.7	66	47.1	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 7.** Gráfico de barras del grado de instrucción según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



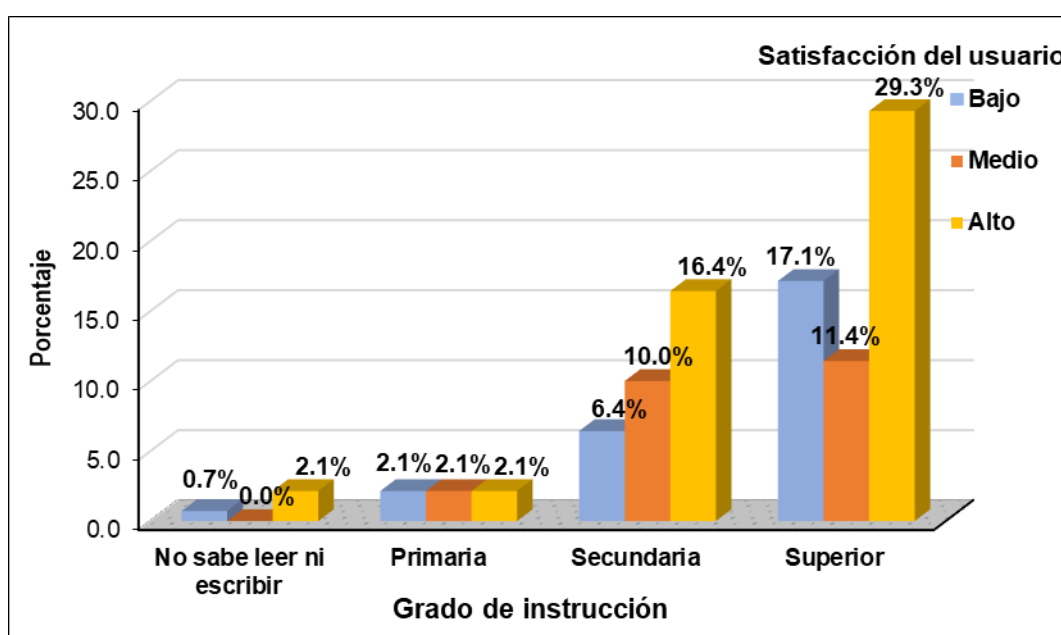
De acuerdo a la tabla 10 y figura 7; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 27.9% tienen grado de instrucción superior e indican calidad de atención de nivel alto, seguido del 17.1% con grado de instrucción superior que indican calidad de atención de nivel bajo.

**Tabla 11.** Tabla cruzada del grado de instrucción según satisfacción del usuario de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Grado de instrucción	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
No sabe leer ni escribir	1	0.7	0	0.0	3	2.1	4	2.9
Primaria	3	2.1	3	2.1	3	2.1	9	6.4
Secundaria	9	6.4	14	10.0	23	16.4	46	32.9
Superior	24	17.1	16	11.4	41	29.3	81	57.9
Total	37	26.4	33	23.6	70	50.0	140	100.0

Fuente: Elaborado por el propio autor

**Figura 8.** Gráfico de barras del grado de instrucción según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



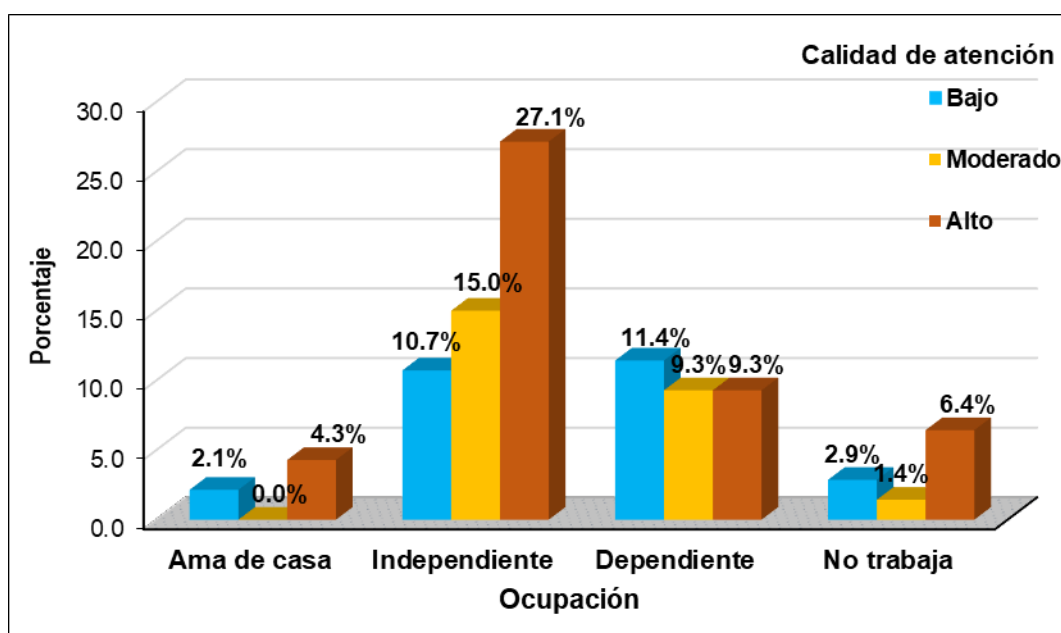
De acuerdo a la tabla 11 y figura 8; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 29.3% tienen grado de instrucción superior y perciben un nivel alto de satisfacción, seguido del 17.1% con grado de instrucción superior que perciben nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 12.** Tabla cruzada sobre ocupación según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Ocupación	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%		
Ama de casa	3	2.1	0	0.0	6	4.3	9	6.4
Independiente	15	10.7	21	15.0	38	27.1	74	52.9
Dependiente	16	11.4	13	9.3	13	9.3	42	30.0
No trabaja	4	2.9	2	1.4	9	6.4	15	10.7
Total	38	27.1	36	25.7	66	47.1	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 9.** Gráfico de barras sobre ocupación según calidad de atención de pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



De acuerdo a la tabla 12 y figura 9; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 27.1% son de ocupación independiente e indican calidad de atención de nivel alto,

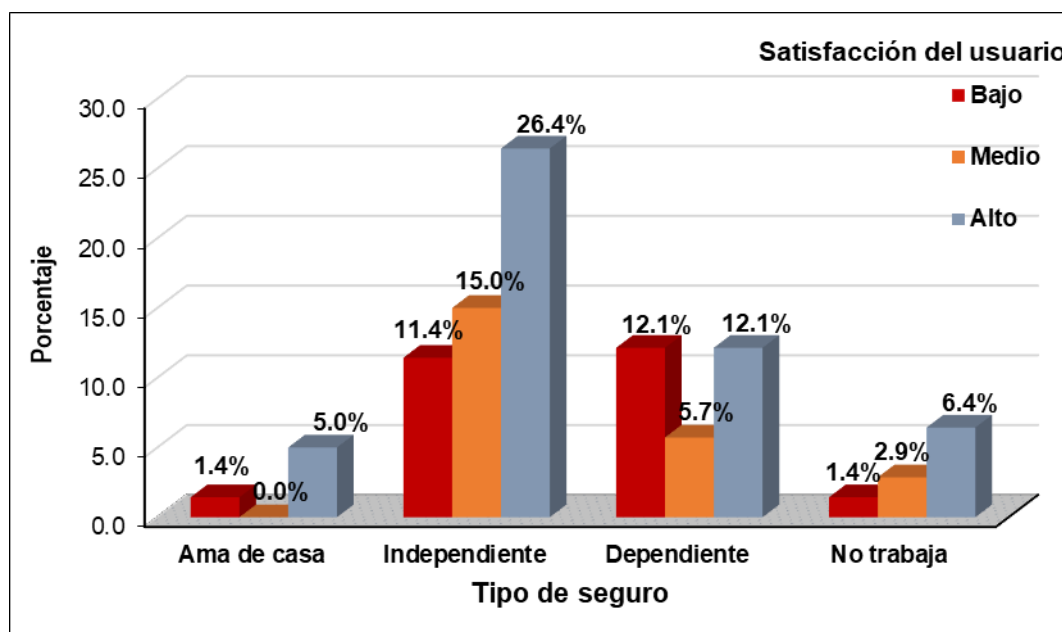
seguido del 15% con ocupación independiente que indican calidad de atención de nivel moderado.

**Tabla 13.** Tabla cruzada sobre ocupación según satisfacción del usuario de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024

Ocupación	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
Ama de casa	2	1.4	0	0.0	7	5.0	9	6.4
Independiente	16	11.4	21	15.0	37	26.4	74	52.9
Dependiente	17	12.1	8	5.7	17	12.1	42	30.0
No trabaja	2	1.4	4	2.9	9	6.4	15	10.7
Total	37	26.4	33	23.6	70	50.0	140	100.0

**Fuente:** Elaborado por el propio autor

**Figura 10.** Gráfico de barras sobre ocupación según satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024



De acuerdo a la tabla 13 y figura 10; el mayor porcentaje de pacientes representado por el 26.4% son de ocupación independiente y perciben un nivel alto de satisfacción, seguido del 15% con ocupación independiente que perciben nivel medio de satisfacción.

**Tabla 14 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra****H0:** Los puntajes de la variable calidad de atención y dimensiones siguen una distribución normal**H1:** Los puntajes de la variable calidad de atención y dimensiones no siguen una distribución normal

		Dimensión					
		Calidad de atención	capacidad de respuesta	Dimensión seguridad	Dimensión empatía	Dimensión tangible	
N		130	138	138	138	136	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	78,3385	15,4203	15,8623	16,0725	16,0588	
	Desv. Desviación	20,39895	4,30551	4,51953	4,20920	4,04743	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,156	,168	,190	,201	,185	
	Positivo	,144	,144	,180	,175	,165	
	Negativo	-,156	-,168	-,190	-,201	-,185	
Estadístico de prueba		,156	,168	,190	,201	,185	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		,000	,000	,000	,000	,000	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	<b>Sig.</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000	,000	,000	,000
		Límite superior	,000	,000	,000	,000	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la prueba de Kolmogorov- Smirnov se encontró una significancia  $< 0,00$  en la dimensión capacidad de respuesta, dimensión seguridad, dimensión empatía y dimensión tangible, este valor es menor  $0,05$  por tanto la variable general y las dimensiones no asumen una distribución normal, por lo cual se van a realizar las pruebas no paramétricas para contrastar las hipótesis de la investigación.

**Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra****H0:** Los puntajes de las dimensiones de satisfacción del usuario siguen una distribución normal**H1:** Los puntajes de las dimensiones de satisfacción del usuario no siguen una distribución normal

		Dimensión humada	técnico científico	Dimensión entorno
N		140	140	140
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	28,1071	27,0714	24,5286
	Desv. Desviación	7,24365	7,51463	6,07441
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,192	,165	,188
	Positivo	,171	,146	,184
	Negativo	-,192	-,165	-,188
Estadístico de prueba		,192	,165	,188
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		,000	,000	,000
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	<b>Sig.</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000
		Límite superior	,000	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la prueba de Kolmogrov- Smirnov se encontró una significancia  $< 0,00$  en la dimensión humana, dimensión técnico científico y dimensión entorno, este valor es  $< 0,05$  por tanto las dimensiones no asumen una distribución normal, por lo cual se van a realizar las pruebas no paramétricas para contrastar las hipótesis de la investigación.

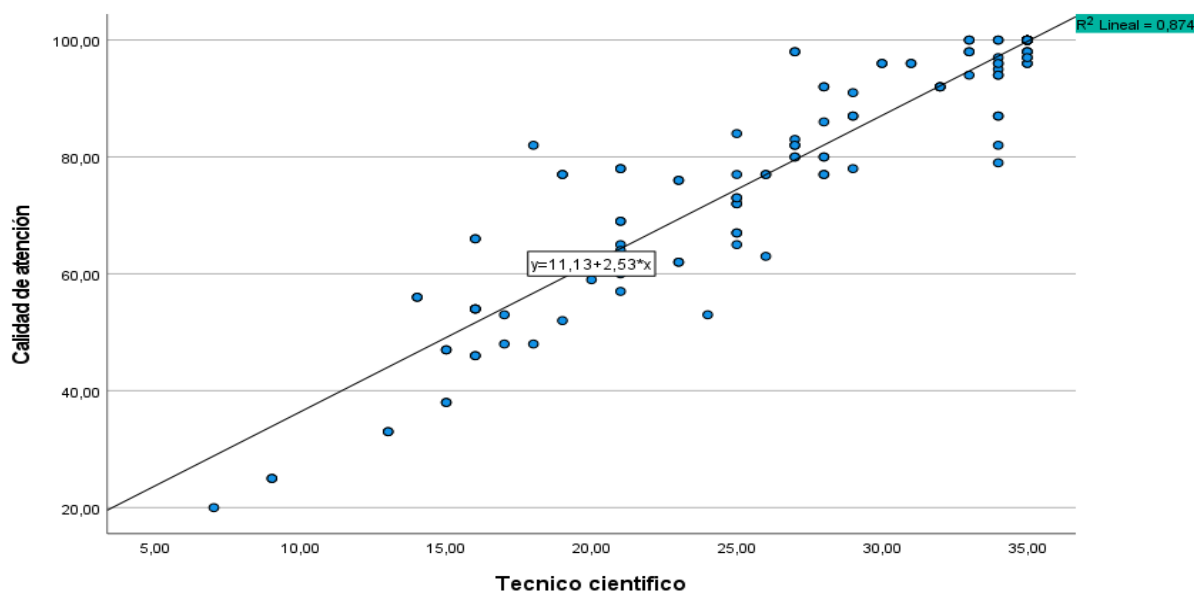
#### 4.1.1.2. Correlaciones

**Tabla 16. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,962**
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,962**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 11. Diagrama dispersión entre la calidad de atención y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**



En cuanto a la tabla 1 y figura 1 se encontró una correlación de Pearson ,962 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que, a mayor puntuación de calidad de atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo demuestra los puntos de dispersión de la figura 1, donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó la calidad de atención que perciben los usuarios fue del (47,1%) nivel alto (Ver anexo B) mientras, que la satisfacción de la

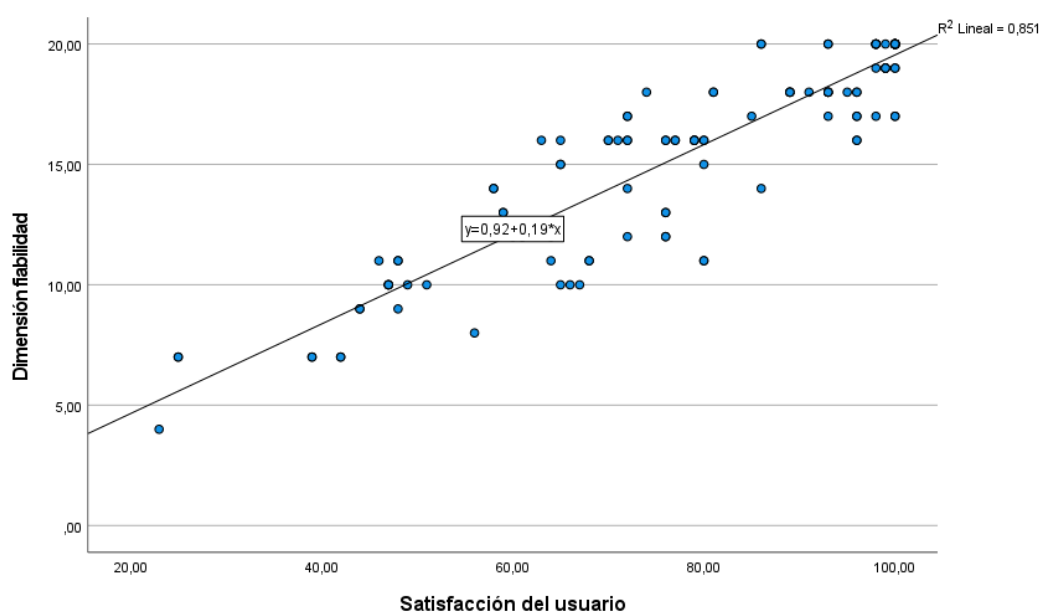
atención en consultorios externos fue colaf el valor (50%) alto (Ver anexo N). Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la variable calidad de atención (12,057) mientras para la variable satisfacción del usuario (17, 671) y una Sig. Asin, de (,002- ,000) (ver Anexo T) lo que significa que estos valores  $< ,005$  muestra una asociación altamente significativa. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

**Tabla 17. Correlación entre dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Dimensión fiabilidad	Satisfacción del usuario
Dimensión fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	Correlación de Pearson	,923**	1
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 12. Diagrama dispersión entre dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.



En cuanto a la tabla 2 y figura 2 se encontró una correlación de Pearson ,923 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que mayor puntuación de fiabilidad en la atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo demuestra los puntos de dispersión de la figura 2 donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó la fiabilidad que perciben los usuarios fue del (43,6%) nivel alto (Ver anexo D) mientras, que la satisfacción de la atención en consultorios externos fue (50%) alto (Ver anexo N).

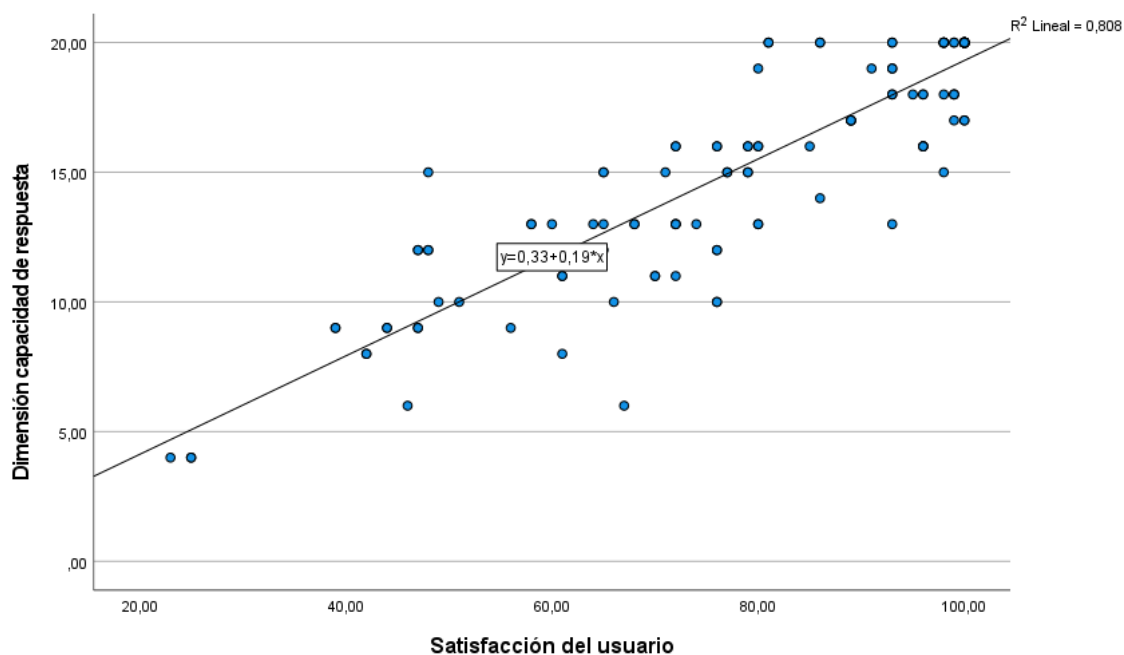
Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la dimensión fiabilidad (6,614) mientras para la variable satisfacción del usuario (17, 671) y una Sig. Asin, de (,037 ,000) (ver Anexo U) lo que significa que estos valores  $< ,005$  indica una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

**Tabla 18. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Dimensión capacidad de respuesta	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,899**  ,000
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,899**  ,000	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 13. Diagrama dispersión entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.



En cuanto a la tabla 3 y figura 3 se encontró una correlación de Pearson ,899 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que mayor puntuación de capacidad de respuesta en la atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo demuestra los puntos de dispersión de la figura 3, donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó la capacidad de respuesta que perciben los usuarios fue de (45,0%) nivel alto (Ver anexo F) mientras, que la satisfacción de la atención en consultorios externos fue (50%) alto (Ver anexo N).

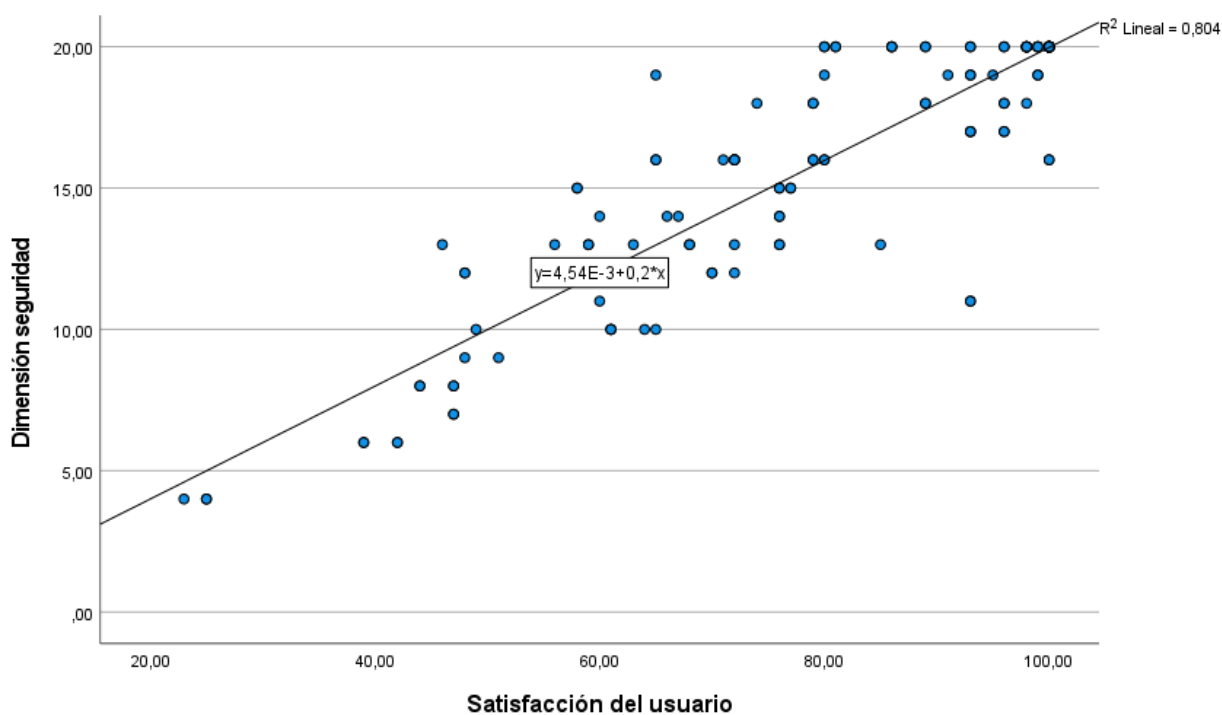
Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la dimensión capacidad de respuesta (8, 586) mientras para la variable satisfacción del usuario (17, 671) y una Sig. Asin, de (,014 ,000) (ver Anexo V) lo que significa que estos valores  $< ,005$  indica una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

**Tabla 19. Correlación entre dimensión seguridad y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Dimensión seguridad	Satisfacción del usuario
Dimensión seguridad	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 14. Diagrama dispersión entre dimensión seguridad y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.



En cuanto a la tabla 4 y figura 4 se encontró una correlación de Pearson ,897 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que mayor puntuación de seguridad en la atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo

demuestra los puntos de dispersión de la figura 4, donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó la seguridad que perciben los usuarios fue de (47,9%) nivel alto (Ver anexo H) mientras, que la satisfacción de la atención en consultorios externos fue (50%) alto (Ver anexo N).

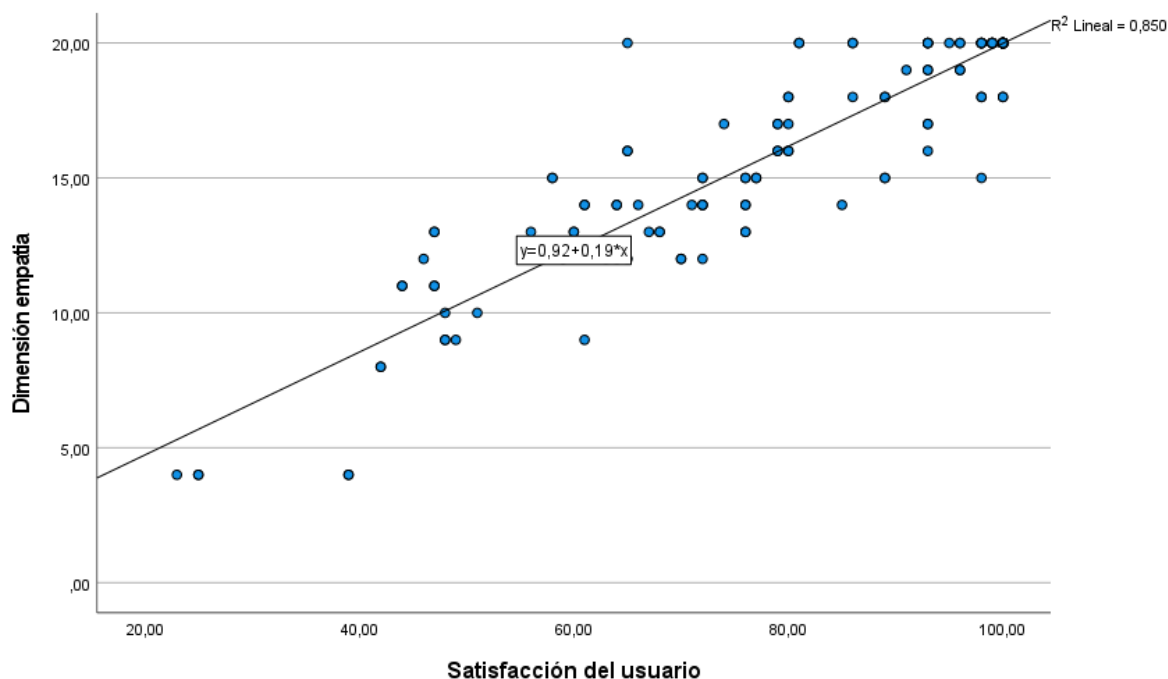
Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la dimensión seguridad (15,100) mientras para la variable satisfacción del usuario (17,671) y una Sig. Asin, de (,001,000) (ver Anexo W) lo que significa que estos valores  $< ,005$  indica una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

**Tabla 20. Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Dimensión empatía	Satisfacción del usuario
Dimensión empatía	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 15. Diagrama dispersión entre dimensión empatía y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.



En cuanto a la tabla 5 y figura 5 se encontró una correlación de Pearson ,922 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que mayor puntuación de empatía en la atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo demuestra los puntos de dispersión de la figura 5, donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó la empatía que perciben los usuarios fue de (47,1%) nivel alto (Ver anexo J) mientras, que la satisfacción de la atención en consultorios externos fue (50%) alto (Ver anexo N).

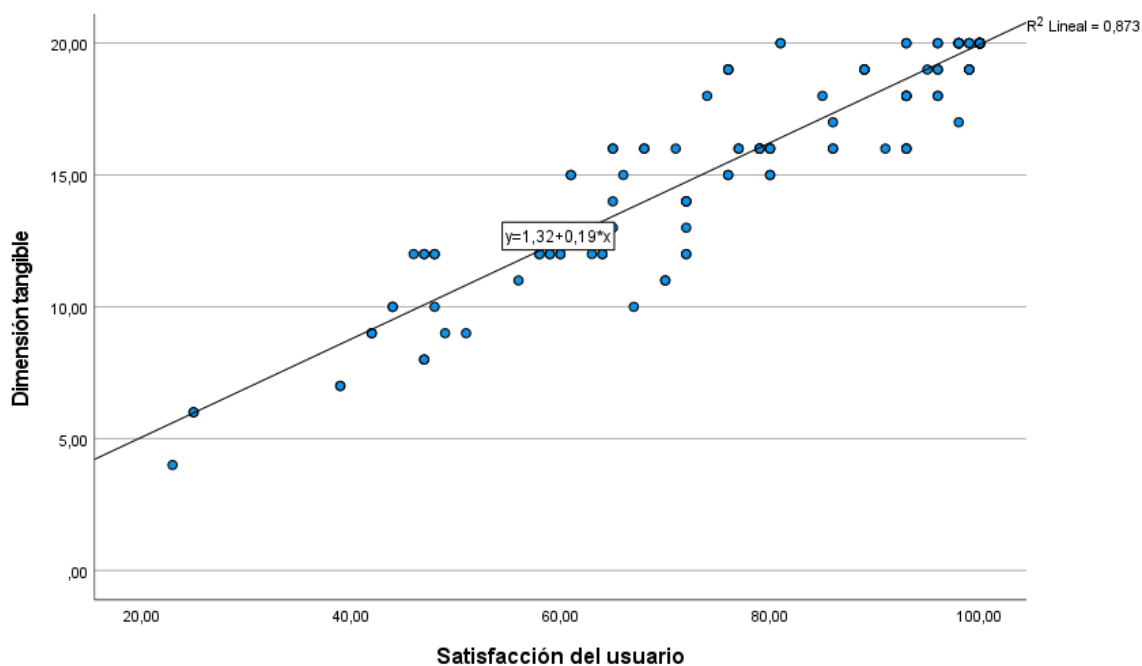
Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la dimensión empatía (12,057) mientras para la variable satisfacción del usuario (17,671) y una Sig. Asin, de (,002 ,000) (ver Anexo X) lo que significa que estos valores  $< ,005$  indica una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

**Tabla 21. Correlación entre dimensión aspectos tangible y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.**

		Dimensión A. tangible	Satisfacción del usuario
Dimensión aspecto tangible	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 16. Diagrama dispersión entre dimensión aspecto tangible y satisfacción del paciente que acuden a consultorio externo de salud mental de un hospital público de Lima.



En cuanto a la tabla 6 y figura 6 se encontró una correlación de Pearson ,934 y una Sig. (bilateral) de (,000) lo que significa que mayor puntuación en el aspecto tangible en la atención, mayor puntuación en la satisfacción del usuario y viceversa. Esto indica una correlación positiva fuerte, tal como lo demuestra los puntos de dispersión de la figura 6, donde los puntos de dispersión se agrupan y se orientan hacia el lado derecho del gráfico. Del mismo modo, se identificó el aspecto tangible

que perciben los usuarios fue de (47,9%) nivel alto (Ver anexo L) mientras, que la satisfacción de la atención en consultorios externos fue (50%) alto (Ver anexo N).

Por otro lado, el análisis estadístico de Chi cuadrado arrojó para la dimensión aspectos tangibles (13,386) mientras para la variable satisfacción del usuario (17,671) y una Sig. Asin, de (,002 ,000) (ver Anexo Y) lo que significa que estos valores  $< ,005$  indica una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador es decir que existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables de estudio.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Prueba de hipótesis general.

**Ha:** “Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024”

**Ho:** “No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024”

Tabla 22. Prueba de Chi- cuadrado entre calidad de atención y satisfacción del usuario

	Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	12,057 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,002	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La prueba de Chi-cuadrado evidenció asociación significativa entre las variables analizadas. Para calidad de atención se obtuvo  $\chi^2 = 12,057$  ( $p = ,002$ ) y para satisfacción del usuario  $\chi^2 = 17,671$  ( $p = ,000$ ), confirmando que ambas variables están relacionadas de forma estadísticamente significativa.

#### 4.1.2.4. Prueba de hipótesis específicas

##### Prueba de hipótesis específicas 1.

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

Tabla 23. Prueba de chi cuadrado para la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario

	Dimensión fiabilidad	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	6,614 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,037	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La dimensión fiabilidad mostró asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 6,614$ ;  $p = ,037$ ), evidenciando relación entre ambas.

## Prueba de hipótesis específica 2.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en pacientes consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

Tabla 24. Prueba de chi cuadrado para la dimensión capacidad de respuesta

	Dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	8,586a	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,014	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La capacidad de respuesta se asoció significativamente con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 8,586$ ;  $p = ,014$ ).

### Prueba de hipótesis específica 3.

**H3:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión seguridad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión seguridad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

Tabla 25. Prueba de chi cuadrado para la dimensión seguridad

	Dimensión seguridad	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	15,100 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,001	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La dimensión seguridad presentó una asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 15,100$ ;  $p = ,001$ ).

#### Prueba de hipótesis específica 4.

**H4:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

Tabla 26. Prueba de chi cuadrado para la dimensión empatía

	Dimensión empatía	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	12,057 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,002	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La empatía mostró una asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 12,057$ ;  $p = ,002$ ).

### Prueba de hipótesis específica 5.

**H5:** Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

Tabla 27. Prueba de chi cuadrado para la dimensión empatía

	Dimensión aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	13,386 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,001	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

Los aspectos tangibles se asociaron significativamente con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 13,386$ ;  $p = ,001$ ).

#### 4.4. Discusión de resultados

El estudio resulta fundamental promover una atención centrada en el paciente. Respecto al objetivo general “Establecer cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental”. Dado que el valor de significancia ( $p = 0,000$ ), que es inferior a  $0,05$ , y el coeficiente de correlación ( $r = 0,962$ ), que refleja una relación positiva fuerte, indican que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en consulta externa. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Castro (19), quien también reportó un valor  $p$  de  $0,000$ , inferior a  $0,05$ , lo que confirma una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Además, nuestros resultados coinciden con los de Bravo (12), quien halló un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,91$  y un valor  $p = 0,000$ , concluyendo que la calidad de atención tiene una influencia significativa sobre la satisfacción del paciente. En este contexto la Organización Mundial de la Salud, señala que los países se deben comprometer a lograr una salud para todos, lo que subraya la importancia de considerar cuidadosamente la atención en las instituciones donde se brindan salud. Esta perspectiva refuerza la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud para garantizar la satisfacción de los usuarios y el bienestar de la población.

En respuesta al primer objetivo; “Determinar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental”. La significatividad es  $0,000 < 0,05$ , y valor del coeficiente de Chi-cuadrado  $6,614$  lo indica que la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Torres (18), quien en su estudio encontró que, en la dimensión fiabilidad, el 63% de los pacientes calificaron la atención como buena. Este hallazgo refuerza la idea de que la competencia técnica y científica del personal de salud

tiene un impacto considerable en la satisfacción de los pacientes, lo que recalca la importancia de mantener estándares altos en estos aspectos de la atención. En este sentido, Artica (17) encontró que, en la dimensión fiabilidad, el 68% de los participantes calificaron la tecnología utilizada en la atención como regular, lo que sugiere que, aunque se valora la competencia técnica, aún existen áreas de mejora en cuanto a los recursos y la tecnología empleada.

Los resultados del estudio revelan que la calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en consulta externa de salud mental. Todas las dimensiones evaluadas —fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles— mostraron asociaciones significativas, siendo las más influyentes seguridad, empatía y tangibles.

Esto concuerda con el modelo SERVQUAL, que plantea que la percepción del servicio depende tanto del trato recibido como de las condiciones del entorno. Así, una atención que combina profesionalismo, sensibilidad humana y adecuadas condiciones físicas impacta positivamente en la experiencia del paciente.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Primera: Los hallazgos evidencian que una atención caracterizada por el respeto, la empatía, la buena comunicación y la disposición del personal de salud genera una experiencia más positiva en los usuarios. Esto demuestra que cuando los pacientes perciben una atención integral y humanizada, su nivel de satisfacción mejora significativamente.

Segunda: En relación con el primer objetivo específico, permite concluir que la fiabilidad en la calidad de atención influye de manera significativa en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte. Se evidencia que cuando los servicios de salud ofrecen una atención confiable, es decir, consistente, segura y cumplidora de lo prometido, los pacientes desarrollan una percepción más favorable del servicio recibido

Tercera: En relación con el segundo objetivo específico, los resultados del estudio permiten concluir que la capacidad de respuesta dentro de la calidad de atención tiene una influencia significativa en la satisfacción de los pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte. Esto implica que la disposición del personal para atender con prontitud, brindar ayuda inmediata y resolver las necesidades de los pacientes de manera oportuna, contribuye directamente a una mejor percepción del servicio recibido.

Cuarta: En cuanto al tercer objetivo específico, la investigación concluye que la dimensión de seguridad dentro de la calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte. Esto indica que cuando los

pacientes perciben un entorno seguro, tanto en lo físico como en lo emocional, y sienten confianza en el personal que los atiende, su nivel de satisfacción mejora notablemente.

Quinta: Con respecto al cuarto objetivo específico, la investigación permite concluir que la dimensión empatía dentro de la calidad de atención guarda una relación significativa con la satisfacción de los pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte. Se observa que cuando el personal de salud demuestra comprensión, amabilidad, atención individualizada y un trato humano, los pacientes se sienten valorados y escuchados, lo que incrementa notablemente su satisfacción con el servicio. La empatía se presenta, así, como un componente esencial para fortalecer el vínculo entre profesional y paciente, especialmente en el contexto de la salud mental.

Sexta: En relación con el quinto objetivo específico, la investigación concluye que los aspectos tangibles de la calidad de atención están significativamente relacionados con la satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte. Esto significa que elementos visibles y concretos como la infraestructura, el equipamiento, la presentación del personal y la comodidad de los espacios influyen directamente en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio. Una adecuada presentación física del entorno y del personal refuerza la confianza del paciente en la atención recibida,.

## 5.2. Recomendaciones

- A las autoridades del hospital, desarrollar programas de formación y capacitación continua en habilidades interpersonales, comunicación efectiva y manejo de emociones para el personal de salud. Esto debería incluir talleres de empatía, atención al paciente y resolución de conflictos. Al personal de salud, es fundamental mejorar la calidad de las interacciones con los pacientes, ofreciendo una atención más empática, respetuosa y centrada en sus necesidades. El trato humano debe ser una prioridad en todas las consultas externas, ya que tiene un impacto directo sobre la satisfacción del paciente.
- A las jefas de servicio deben evaluar periódicamente las condiciones físicas y ambientales de las áreas de consulta externa, mejorando aspectos de limpieza, comodidad, iluminación y privacidad. Además, deben promover un ambiente emocionalmente positivo mediante la gestión de conflictos. El personal de salud debe contribuir al mantenimiento de un entorno tranquilo, respetuoso y organizado, pues la percepción del entorno influye significativamente en la satisfacción del paciente.
- Al personal de salud, sugiere continuar el proceso de actualización profesional y estar al tanto de las últimas investigaciones y mejores prácticas en el campo de la medicina. La competencia técnica es clave para asegurar que los pacientes reciban un tratamiento eficaz, lo cual influye en su percepción de la calidad y su satisfacción general.
- A la enfermera que se capacite y especialice constantemente sus conocimientos técnicos y científicos, desarrollando habilidades interpersonales para una

comunicación empática y efectiva con el paciente, y así brindar una atención de calidad.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [ Internet] 2023 [Consultado el 20 de mayo 2025]; Disponible en: [https://www-who-int.translate.google/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=wapp&\\_x\\_tr\\_hist=true#tab=tab\\_1](https://www-who-int.translate.google/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=wapp&_x_tr_hist=true#tab=tab_1)
2. Arce M. Aliaga R. Quality of care and user satisfaction in an Emergency Service of a Social Security Hospital [ Internet] 2023 [Consultado el 20 de junio 2025]; Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172023000400308](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308)
3. Eurofound. La calidad de los servicios sanitarios y de asistencia sanitaria en la U. E. [Internet] 2023 [ Consultado el 20 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/system/files/2019-09/ef18034es1.pdf>
4. Narváez M. Morrillo R. Pantoja C. Dissatisfaction with health care in users of the Tajamar Health Center, Ecuador [ Internet] 2023 [Consultado el 20 de junio 2025]; Disponible en: <https://elpais.com/planeta-futuro/visionary-voices/2024-02-09/la-crisis-global-de-salud-mental-exige-una-nueva-manera-de-pensar.html>
5. Getinet W, Mwanri L. Due C. Azale T. Satisfacción con el servicio de salud mental entre adultos con enfermedades mentales [ Internet] 2023 [Consultado el 20 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2025.1471297/full>
6. García F. Chajtur. Avances y retos en la salud mental en Bolivia durante la última década [Internet] 2023 [Consultado el 23 de junio 2025]; Disponible en: <https://rbp.com.bo/trastorno-de-estres-postraumatico-en-privadas-de-libertad-consentencia-por-el-delito-de-asesinato/>

7. Gutiérrez A. Peores y mejores sistemas de salud en el mundo por número de camas y hospitales [Internet] 2023 [Consultado el 20 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/peores-y-mejores-sistemas-de-salud-en-el-mundo-por-numero-de-camas-y-hospitales-3548740>
8. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de atención [Internet] 2023 [Consultado el 21 de mayo 2025]; Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>.
9. Ministerio de Salud. Atenciones por problemas de salud mental aumentaron [Internet] 2023 [Consultado el 21 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/695760-atenciones-por-problemas-de-salud-mental-aumentaron-de-400-000-a-mas-de-un-millon-en-el-marco-de-la-pandemia>
10. Cuadros K. Ruiz P. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes [Internet] 2023 [Consultado el 21 de junio 2025]; Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2024/01/1525224/9.pdf>
11. Fahad M. Mohamed S. Asmed A. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en consulta externa de salud mental [Internet] 2023 [Consultado el 22 de mayo 2025]; Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/372436787\\_Patients'\\_Satisfaction\\_with\\_the\\_Quality\\_of\\_Nursing\\_Care\\_A\\_Cross-Section\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/372436787_Patients'_Satisfaction_with_the_Quality_of_Nursing_Care_A_Cross-Section_Study).
12. Bravo I. Orozco F. Calidad de atención y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente de consulta externa [Internet] 2023 [Consultado el 21 de mayo 2025]; Disponible en: <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/16413/TIC-UTB-FCS-ER-000049.pdf?sequence=1&isAllowed=>

13. Alarcón B. Calidad de atención recibida y su relación con la satisfacción del paciente de consulta externa de salud mental [Internet] 2023 [Consultado el 21 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
14. Aguirre E. Percepción de la satisfacción y la calidad de atención en el usuario de consulta externa [Internet] 2021 [Consultado el 21 de mayo 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6946>.
15. Karaca A. Satisfacción del paciente con la calidad de atención [Internet] 2021 [Consultado el 22 de mayo 2025]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
16. Barboza J. Calidad de atención del personal de salud de consulta externa y satisfacción del usuario en el centro de salud Tacabamba [Tesis para optar el grado licenciada en enfermería] Lima. Universidad Nacional de Cajamarca; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6935>
17. Artica M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo [Tesis para optar el grado licenciada en enfermería] Chiclayo. Universidad Particular de Chiclayo; 2024. Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/123456789/93>
18. Torres V. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en consultorio externo del hospital Santa Rosa [ Tesis para optar el grado de especialista en gastroenterología y endoscopia] Lima. Universidad Federico Villarreal; 2023 Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/9897>.
19. Castro J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del Servicio de consultorio externo en el Centro de Salud Ancash, 2023[ Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud] Trujillo. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/141559>

20. Arevalo M. Quality of care and satisfaction of the outpatient users in a public hospital in Perú [Internet] 2023[Consultado el 23 de mayo 2025]; Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709/1594>
21. Fariño J., Cercado A., Vera E. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. [Internet]. 2021, abril. [Consultado el 23 de mayo 2025]; vol. (39): 32. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
22. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Internet]. 2022 [Consultado el 25 de diciembre 2024]; Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
23. Gimeno A., Franco A., Montero C., Montero C., Arponen S., García E. Analysis of adherence to HIVpositive quality of care indicators and their impact on service quality perceptions in patients. Health and Quality of Life Outcomes [Internet] 2021[Consultado el 23 de mayo 2025]; 18(1): 185. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7294604/pdf/12955\\_2020\\_Article\\_1441.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7294604/pdf/12955_2020_Article_1441.pdf).
24. Barrios F., Calvo A., Velicia F., Criado F., Leal A. Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet] 2023 [Consultado el 24 de mayo 2025]; 17(14): 1-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7400537/pdf/ijerph-17-05111.pdf>.
25. Mijangos D., Jiménez E., Pérez M., Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de Donabedian em pacientes hospitalizados

- [Internet]. 2021 [Consultado el 24 de mayo 2025]; vol. (26): 26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es). Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
26. Rovere V., Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia. [Internet]. 2021 [Consultado el 24 de mayo 2025]; Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
27. Alava S., Garcia C., Barrera L. Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí [Internet]. 2021 [Consultado el 24 de diciembre 2024]; Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964> accedido el 12 de mayo del 2024
28. Jo Gede J. Un análisis conceptual de la atención de enfermería de calidad [Internet]. 2021 [Consultado el 26 de diciembre 2024]; Disponible en: <https://jkan.or.kr/journal/view.php?doi=10.4040/jkan.21075>
29. Álvaro J., Fariño A., Cercado A., Vera E., Valle J., Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud [Internet]. 2021 [Consultado el 26 de octubre 2024]; Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
30. Escalona M. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2022 [Consultado el 27 de octubre 2024]; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>.
31. Arcentales G., Mes I., Ramírez A., Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. [Internet].2021 [Consultado el 27 de octubre 2024]; Disponible en

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=151533301&lang=es&site=eds-live&scope=site>

32. Amina B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. [Internet].2021 [Consultado el 27 de octubre 2024]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>.
33. González Y., Gauto L., Portillo S., Ordano N., Rojas A., Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional [Internet].2022 [Consultado el 27 de octubre 2024]; Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en). <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075>
34. León L. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima [ Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024 25]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>
35. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú [Internet]. 2023. [Consultado el 11 de junio de 2024 25]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
36. Skhvitaride N. Lobabjanidze T. Barjadze E. Landia N. Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería [Internet] 2020 Consultado el 12 de junio de 2024]. Disponible en: [https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement\\_5/ckaa166.625/5915270](https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement_5/ckaa166.625/5915270)
37. Pacheco G. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana Calidad [Internet] 2022. [Consultado el 28 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/303>.

38. Jaramillo C. Fabara G. Falcon R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato [Internet]. 2023. [Consultado el 29 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324).
39. Bermuy J. Calderón E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1 [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121545>
40. Galicia K. Grado de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza [Tesis para optar el grado de especialista en enfermería en gastroenterología y endoscopia gastrointestinal]Lima. Universidad Federico Villarreal; 2021. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6946>
41. Arce M. Rodríguez A. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro [ Internet]. 2023. [Consultado el 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: [www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttex&pid=S1728-59172023000400308](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1728-59172023000400308)
42. Yohan P. L'importance de la satisfaction patient dans le domaine de la santé [Internet] 2023. [Consultado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://meditrust.io/satisfaction-patient/>
43. Reyes S. Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de la sanidad de Lima [ Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96864>

44. Córdova F. Tapara J. Gallardo N. Satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima [ Internet] 2023. [ Consultado el 22 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=SS1665-70632015000200080>.
45. Córdova F. Tapara J. Gallardo N. Satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima [ Internet] 2023. [ Consultado el 22 de julio de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=SS1665-70632015000200080>
46. Carrasco M. Calidad de atención satisfacción del paciente hospitalizado [ Tesis para optar el título de especialista en pediatría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>
47. Arévalo P. Maldonado A. Bastidas E. Bonilla A. Zapata M. Actualización de metodología en investigación científica. [Internet] 2021 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: [https://issuu.com/todociencia/docs/investigaci\\_n\\_cuarto/1](https://issuu.com/todociencia/docs/investigaci_n_cuarto/1)
48. Vizcaino P. Cedeño R. Maldonado I. Metodología de la investigación científica. [Internet] 2023 [ Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/374249362\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_guia\\_practica](https://www.researchgate.net/publication/374249362_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_guia_practica)
49. Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica. [Internet] 2018 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
50. Bernal C. Metodología de la investigación. tercera edición Editorial Pearson Colomba 2020 P.58.
51. Paripancca E, Calidad de servicio y satisfacción en la atención de usuarios externos [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2019. Disponible en:

# **Anexos**

**Anexo N°1. Matriz de consistencia**

**Título de la investigación: “Calidad de atención y su relación con la satisfacción en paciente de consulta externa de un Hospital de Ate Vitarte, Lima 2024”**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima -2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?</p> <p>¿Cómo es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?</p> <p>¿Cómo es la relación entre seguridad y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad de la calidad</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes en consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de</p>	<p><b>V1: Calidad de atención</b></p> <p><b>V2: Satisfacción</b></p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicado</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental.</p> <p><b>De corte:</b> Transversal.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población:</b> El estudio tiene un muestreo no probabilístico, y fue trabajado en una muestra de 140 pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte.</p>

¿Cómo es la relación entre empatía y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

¿Cómo es la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte?

de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

Determinar cómo se relaciona la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

Determinar cómo se relaciona la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental.

salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externas de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

H5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consulta externa de salud mental del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024.

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

#### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

**1= Nunca:** Cuando nunca realiza esa actividad

**2=Casi nunca:** Cuando las actividades se realizan algunas veces

**3=A veces:** Cuando esas actividades lo observan frecuentemente

**4=Casi siempre:** Cuando las actividades se observan seguidas

**5= Siempre:** Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL		ESCALA DE VALORACION				
NRO	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado					
3	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
4	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
5	La atención en módulo de admisión sea rápida					
6	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida					
7	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida					
8	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido					
	<b>Seguridad</b>					
9	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad					
10	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
11	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
12	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
	<b>Empatía</b>					
13	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
14	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
	<b>Fiabilidad</b>					
15	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
16	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
	<b>Tangible</b>					
17	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
18	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
19	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
20	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

## CUESTIONARIO L DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

**1= Nunca:** Cuando nunca realiza esa actividad

**2=Casi nunca:** Cuando las actividades se realizan algunas veces

**3=A veces:** Cuando esas actividades lo observan frecuentemente

**4=Casi siempre:** Cuando las actividades se observan seguidas

**5= Siempre:** Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

NRO	Instrumento de Satisfacción	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
	<b>Humano</b>					
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	<b>Técnico- científica</b>					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por El médico					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
	<b>Entorno</b>					
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.					
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.					
17	La sala de la farmacia está limpia y ordenada.					
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.					

### **Anexo 3: Consentimiento Informado**

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

**Título del proyecto:** “Calidad de atención y su relación con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024”

**Nombre de la investigadora:** Jauregui calle Yesica Pilar, Calle Antezana, Rosmery

**Propósito del estudio:** “Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024”

**Beneficio por participar:** “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

**Costos por participar:** No se realizará pago alguno por su participación.

**Renuncia:** Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

**Participación voluntaria:** La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

<b>Nombres y apellidos del participante</b>	<b>Firma o huella</b>
<b>Documentos de identidad</b>	

**Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento**

## Anexo N° 4 Informe de originalidad

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL\_F (4) (Recuperado automáticamente) (1).docx

AUTOR

jessica jauregui

---

RECuento DE PALABRAS

**14957 Words**

RECuento DE CARACTERES

**84985 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**79 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 17, 2025 8:58 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 17, 2025 8:59 AM GMT-5**

---

### ● 15% de similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref



### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

**Anexo N° 5 Constancia de permiso para aplicar los instrumentos**

 **HLEV**  
HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

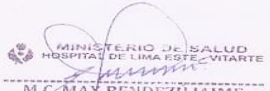
 

**CONSTANCIA**

A los bachilleres JAUREGUI CALLE YESICA PILAR y CALLE ANTEZANA ROSMERY, por haber realizado el instrumento de calidad de atención y el segundo instrumento de satisfacción en pacientes de consulta externa en el periodo de Julio del 2024, que sirve para su tesis denominado: "CALIDAD DE ATENCION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION EN PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE ATE VITARTE LIMA 2024."

Se entrega la siguiente constancia de acuerdo a lo solicitado.

Ate, 10 de febrero del 2025

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE  
M.C. MAX BENDEZU JAIME  
CMP: 52506 - RNE: 35008  
Jefe del Departamento de Emergencias y Urgencias Críticas

## Anexo N° 6. COMITÉ DE ETICA


**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD  
CIENTÍFICA**
**INFORME 040-10-018/25 CIEIC**

A: JAUREGUI CALLE Yesica Pilar  
CALLE ANTEZANA, Rosmery  
Investigador(a)/Tesisista  
Exp. N°: 1149-2024

DE: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC)

ASUNTO: **Evaluación del Trabajo Final de Investigación**

FECHA: Lima, 27 de febrero 2025

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y, a su vez, informarle sobre el resultado del proceso de evaluación del trabajo final de investigación que usted presentó al Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW).

Cabe resaltar que, si bien no se cumplió oportunamente con el procedimiento regular de envío del proyecto de investigación para su evaluación previa a la ejecución, el Comité decidió aceptar excepcionalmente su solicitud de evaluación del trabajo final.

En este sentido, se procedió a revisar y aprobar el siguiente documento:

**Protocolo titulado:** "Calidad de atención y su relación con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024" (Versión 02, Fecha: 19/02/2025).

**Investigador principal:** Sr(a). JAUREGUI CALLE Yesica Pilar y Sr(a) CALLE ANTEZANA, Rosmery.

La **aprobación** otorgada certifica que el trabajo final cumple con las normativas éticas exigidas, incluyendo:

- Adopción de buenas prácticas éticas.
- Evaluación del balance riesgo/beneficio.
- Calificación del equipo de investigación.
- Salvaguarda de la confidencialidad de los datos.

Para la evaluación respectiva, el Comité revisó y verificó los siguientes documentos proporcionados:

1. Solicitud de Evaluación del Trabajo Final de Investigación.
2. Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.
3. Carta de Conformidad de Aprobación del Asesor.
4. Reporte de Similitud (Turnitin).
5. Consentimiento Informado.

Es cuanto tengo a bien informar para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente



Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW

Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@uwieneredu.pe](mailto:comite.etica@uwieneredu.pe)

## Anexo N° 7. BAREMOS, FRECUENCIA Y CHI CUADRADO

### Anexo (A)

#### Baremos de la variable Calidad de atención

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Calidad de atención	38,0000	48,4000	62,0000	81,0000	97,2500	100,0000	100,0000
Bisagras de Tukey	Calidad de atención			62,0000	81,0000	97,0000		

Los puntajes en calidad de atención se distribuyen principalmente entre 62 y 97, con una mediana de 81. Esto refleja una tendencia hacia valoraciones intermedias y altas por parte de los usuarios.

### Anexo (B)

#### Tabla de frecuencia de la variable calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad de atención nivel bajo	38	27,1	27,1	27,1
	Calidad de atención nivel moderado	36	25,7	25,7	52,9
	Calidad de atención nivel alto	66	47,1	47,1	100,0
Total		140	100,0	100,0	

## Anexo ( C)

**Baremos de la dimensión fiabilidad**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión fiabilidad	7,0000	10,0000	12,0000	17,0000	20,0000	20,0000	20,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión fiabilidad			12,0000	17,0000	20,0000		

La puntuación mediana en fiabilidad fue 17, con la mayoría de los valores entre 12 y 20. Esto sugiere una percepción predominantemente media a alta en esta dimensión.

## Anexo (D)

**Tabal de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fiabilidad de nivel bajo	40	28,6	28,6	28,6
	Fiabilidad de nivel medio	39	27,9	27,9	56,4
	Fiabilidad de nivel moderado	61	43,6	43,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

## Anexo (E)

**Baremos de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión capacidad de respuesta	8,0000	9,0000	12,0000	16,0000	20,0000	20,0000	20,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión capacidad de respuesta			12,0000	16,0000	20,0000		

En la dimensión capacidad de respuesta, la mediana fue 16 y la mayoría de puntajes se ubicaron entre 12 y 20, lo que indica una percepción mayoritariamente favorable por parte de los usuarios.

## Anexo (F)

**Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Capacidad de respuesta de nivel alto	39	27,9	27,9	27,9
	Capacidad de respuesta de nivel moderado	38	27,1	27,1	55,0
	Capacidad de respuesta de nivel alto	63	45,0	45,0	100,0
Total		140	100,0	100,0	

## Anexo (G)

**Baremos de la dimensión seguridad de la variable calidad de atención**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión seguridad	6,0000	8,9000	13,0000	17,0000	20,0000	20,0000	20,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión seguridad			13,0000	17,0000	20,0000		

Los resultados en seguridad se concentraron entre 13 y 20, con una mediana de 17. Esto refleja una opinión predominantemente positiva de los usuarios sobre esta dimensión.

## Anexo (H)

**Tabla de frecuencias de la dimensión seguridad de atención de la variable calidad de atención.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Seguridad de la atención nivel bajo	43	30,7	30,7	30,7
	Seguridad de la atención de nivel medio	30	21,4	21,4	52,1
	Seguridad de la atención de nivel alto	67	47,9	47,9	100,0
Total		140	100,0	100,0	

## Anexo (I)

**Baremos de la dimensión empatía de la variable calidad de atención**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión empatía	8,0000	10,9000	13,0000	17,0000	20,0000	20,0000	20,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión empatía			13,0000	17,0000	20,0000		

La mediana en empatía fue 17, con la mayoría de las respuestas entre 13 y 20, lo que sugiere que los usuarios valoran positivamente esta dimensión del servicio.

## Anexo (J)

**Tabla de frecuencia de la dimensión empatía de la variable calidad de atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	empatía de nivel bajo	38	27,1	27,1	27,1
	empatía de nivel medio	36	25,7	25,7	52,9
	empatía de nivel alto	66	47,1	47,1	100,0
Total		140	100,0	100,0	

## Anexo (K)

**Baremos de la dimensión tangibles de la variable calidad de atención**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión tangible	8,0000	10,0000	12,2500	16,0000	20,0000	20,0000	20,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión tangible			12,5000	16,0000	20,0000		

En la dimensión tangible, los puntajes se concentraron entre 12,5 y 20, con una mediana de 16, lo que indica una percepción mayormente favorable respecto a los aspectos físicos del servicio.

## Anexo (L)

**Frecuencias de la dimensión tangibles de la variable calidad de atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Tangibles de nivel bajo	38	27,1	27,1	27,1
Válido	Tangibles de nivel medio	35	25,0	25,0	52,1
	Tangibles de la atención nivel alto	67	47,9	47,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

## Anexo (M)

**Baremos de la variable satisfacción del usuario**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Satisfacción del usuario	42,1000	47,1000	65,0000	83,0000	99,0000	100,0000	100,0000
Bisagras de Tukey	Satisfacción del usuario			65,0000	83,0000	99,0000		

La mediana de satisfacción fue 83, con la mayoría de respuestas entre 65 y 99. Esto evidencia una valoración general positiva por parte de los usuarios respecto al servicio recibido

## Anexo (N)

**Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción del usuario nivel bajo	37	26,4	26,4	26,4
	Satisfacción del usuario nivel medio	33	23,6	23,6	50,0
	Satisfacción del usuario nivel alto	70	50,0	50,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Anexo (Ñ)

**Baremos de la dimensión trato humano de la variable satisfacción del usuario**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión humada	14,1000	17,0000	23,2500	29,0000	35,0000	35,0000	35,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión humada			23,5000	29,0000	35,0000		

La dimensión humana presentó una mediana de 29, con la mayoría de puntajes entre 23,5 y 35, lo que refleja una percepción generalmente alta en el trato brindado por el personal.

Anexo ( O )

**Tabla de frecuencia de la dimensión trato humano de la variable satisfacción del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trato humano de nivel bajo	35	25,0	25,0	25,0
	Trato humano de nivel medio	36	25,7	25,7	50,7
	Trato humano de nivel alto	69	49,3	49,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

## Anexo (P)

**Baremos de la dimensión técnico científico de la variable satisfacción**

	Percentiles						
	5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado técnico (Definición 1) científico	14,0500	16,0000	21,0000	28,0000	34,0000	35,0000	35,0000
Bisagras de Tukey técnico científico			21,0000	28,0000	34,0000		

La dimensión técnico-científica obtuvo una mediana de 28, con la mayoría de valores entre 21 y 34, lo que indica una percepción positiva del conocimiento y competencia del personal de salud.

## Anexo (Q)

**Tabla de frecuencias de la dimensión técnico científico de la variable satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Técnico científico de nivel40 bajo		28,6	28,6	28,6
Técnico científico de nivel33 medio		23,6	23,6	52,1
Técnico científico de nivel67 alto		47,9	47,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

## Anexo (R)

**Baremos de la dimensión de la dimensión entorno de la variable satisfacción de la atención**

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Dimensión entorno	13,0000	15,1000	21,0000	26,5000	30,0000	30,0000	30,0000
Bisagras de Tukey	Dimensión entorno			21,0000	26,5000	30,0000		

La dimensión entorno mostró una mediana de 26,5, con la mayoría de respuestas entre 21 y 30, lo que indica una valoración mayormente positiva sobre el ambiente y las condiciones físicas del establecimiento.

## Anexo (S)

**Frecuencia de la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Entorno de nivel bajo	40	28,6	28,6	28,6
Válido	Entorno de nivel intermedio	30	21,4	21,4	50,0
	Entorno de nivel alto	70	50,0	50,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

## Anexo ( T )

Prueba de Chi- cuadrado entre calidad de atención y satisfacción del usuario

	Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	12,057 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,002	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La prueba de Chi-cuadrado evidenció asociación significativa entre las variables analizadas. Para calidad de atención se obtuvo  $\chi^2 = 12,057$  ( $p = ,002$ ) y para satisfacción del usuario  $\chi^2 = 17,671$  ( $p = ,000$ ), confirmando que ambas variables están relacionadas de forma estadísticamente significativa.

## Anexo (U)

Prueba de chi cuadrado para la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario

	Dimensión fiabilidad	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	6,614 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,037	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La dimensión fiabilidad mostró asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 6,614$ ;  $p = ,037$ ), evidenciando relación entre ambas.

#### Anexo (V)

Prueba chi cuadrado para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

	Dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	8,586a	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,014	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La capacidad de respuesta se asoció significativamente con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 8,586$ ;  $p = ,014$ ).

#### Anexo (W)

Prueba Chi cuadrado para la dimensión seguridad de la atención y satisfacción del usuario

	Dimensión seguridad	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	15,100 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,001	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La dimensión seguridad presentó una asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 15,100$ ;  $p = ,001$ ).

Anexo (X) Prueba chi cuadrado para la dimensión empatía y satisfacción del usuario

	Dimensión empatía	Satisfacción del usuario
Chi- cuadrado	12,057 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,002	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

La empatía mostró una asociación significativa con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 12,057$ ;  $p = ,002$ ).

Anexo (Y) Prueba chi cuadrado para la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario

	Dimensión aspectos tangible	Satisfacción del usuario
Chi- cuadrado	13,386 <sup>a</sup>	17,671 <sup>a</sup>
gl	2	2
Sig. asin.	,001	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 46,7.

Los aspectos tangibles se asociaron significativamente con la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 13,386$ ;  $p = ,001$ ).

**Anexo N° 8. FOTOGRAFIAS**










# 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe	3%	
<b>2</b>	Internet		
	hdl.handle.net	2%	
<b>3</b>	Trabajos entregados		
	uwiener on 2024-01-04	1%	
<b>4</b>	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-05-22	<1%	
<b>5</b>	Trabajos entregados		
	Universidad Peruana de Las Americas on 2021-05-03	<1%	
<b>6</b>	Trabajos entregados		
	Universidad Cesar Vallejo on 2021-01-02	<1%	
<b>7</b>	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-05-19	<1%	
<b>8</b>	Publicación		
	Escudero Carpio, Patricia Petronila. "El nivel del clima organizacional y como influ..."	<1%	
<b>9</b>	Trabajos entregados		
	Universidad Estatal de Milagro on 2021-03-20	<1%	
<b>10</b>	Publicación		
	Sandra Rodríguez Villa. "Determining factors on the initiation and duration of exc..."	<1%	
<b>11</b>	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-12-23	<1%	