



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**TESIS**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL**  
**PACIENTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD DE**  
**JAYANCA, 2022**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA**  
**EN ENFERMERÍA**

**Autoras**

Bach. Lora Lozano María Marcela

<https://orcid.org/0000-0002-2166-8638>

Bach. Terrones Santisteban Erika Roxana

<https://orcid.org/0000-0003-2483-6083>

**Asesora**

Mg. Bernal Corrales Fátima del Carmen

<https://orcid.org/0000-0002-0930-1403>

**Línea de Investigación**

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

**Sublínea de Investigación**

**Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria**

**Pimentel – Perú**

**2024**

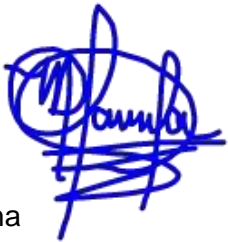

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos Maria Marcela Lora Lozano, Erika Roxana Terrones Santisteban del Programa de Estudios de **Enfermería** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Lora Lozano María Marcela	DNI: 71739389	 Firma
Terrones Santisteban Erika Roxana	DNI: 72217926	 Firma

Pimentel, 01 de junio de 2024

## REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Lora Lozano\_Terrones Santisteban**

RECUENTO DE PALABRAS

**5113 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**27163 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**16 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**121.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 23, 2024 7:28 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 23, 2024 7:28 PM GMT-5**

### ● 11% de similitud general

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE ACUDE AL  
CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2022.**

**Aprobación del jurado**

---

DRA. GÁLVEZ DÍAZ NORMA DEL CARMEN

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

MG. TICONA TUANAMA DE PEÑA ISABEL

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

M<sup>g</sup>. BERNAL CORRALES FÁTIMA DEL CARMEN

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2022**

### **Resumen**

La protección del individuo y la excelencia en la atención se hallan entre los indicadores que miden la satisfacción del paciente, contribuyendo así a optimizar los servicios sanitarios. Con el fin de indagar la conexión entre la calidad de la asistencia y la seguridad de aquellos pacientes que acudieron al centro médico de Jayanca en 2022, se llevó a cabo un estudio analítico, descriptivo, no experimental y transversal con una muestra de 67 individuos atendidos en dicho establecimiento entre agosto y octubre de ese mismo año. Se observa una relación directa entre la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente ( $R=1$ ,  $p<0,05$ ). Un 59,7% de los pacientes valoraron el servicio recibido en la institución médica como aceptable, mientras que un 40,3% consideró que existían áreas de mejora. En cuanto a la sensación de seguridad, un 34,3% se mostró totalmente en desacuerdo, un 35,8% ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 29,9% totalmente de acuerdo. Los investigadores concluyeron que existe una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

**Palabras Clave:** Calidad de la Atención de Salud, Seguridad del Paciente centro de salud.

## **Abstract**

The protection of the individual and excellence in care are among the indicators that measure patient satisfaction, thus contributing to optimizing health services. In order to investigate the connection between the quality of care and the safety of those patients who attended the Jayanca medical center in 2022, an analytical, descriptive, non-experimental and cross-sectional study was carried out with a sample of 67 individuals treated in said establishment between August and October of that same year. A direct relationship is observed between the quality of health care and patient safety ( $R=1$ ,  $p<0.05$ ). 59.7% of the patients rated the service received at the medical institution as acceptable, while 40.3% considered that there were areas for improvement. Regarding the feeling of security, 34.3% totally disagreed, 35.8% neither agreed nor disagreed and 29.9% totally agreed. The researchers concluded that there is a statistically significant correlation between quality of care and patient safety.

**Keywords:** Quality of Health Care, Patient Safety health center.

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de calidad en salud suele ser normal su asociación con temas vinculados a los equipos, bienes y la misma infraestructura de un hospital o centro médico. Muy por el contrario, esta abarca un concepto más amplio con temas sociales, culturales, legales o de otra índole. Dentro de esos temas amplios y vinculados a la calidad de salud se tiene la seguridad dentro del mismo servicio, la misma que puede mejorar el trato de los pacientes.

Entidades como la Organización Mundial de la Salud OMS, cuando hace referencia a la calidad en torno a la asistencia en el marco de la salud y el servicio que se brinda, menciona que es prioridad que se brinde de forma idónea los servicios de diagnóstico y terapéuticos para lograr una atención que responda a sus necesidades y por ende logre satisfacerla.(1) Todo ello es posible en el marco que considere los datos e información que posee del usuario o paciente con lo cual se podrá brindar un servicio apropiado y eficiente, donde se tenga un mínimo riesgo y por ende resalta lo importante que es garantizar la seguridad al paciente durante su tratamiento y la misma atención. (2)

La OPS y el MINSA cuentan con directrices que enfatizan y buscan promover el óptimo desarrollo de este aspecto a través de pautas, estándares y métodos que contribuyan a su implementación, control y seguimiento. (3) Por lo tanto, expertos como Donabedian A. (4) destacan los avances en la excelencia de la atención de la salud, centrándose en el paciente o receptor del cuidado, ya que se reflejan en la satisfacción del paciente o usuario, generando un valor significativo o adicional al establecimiento sanitario. A pesar de que el MINSA implementa políticas públicas en salud que hacen énfasis en estos aspectos, esto sigue siendo una debilidad y, al mismo tiempo, un factor fundamental para lograr mejoras en los diferentes centros de salud e instituciones.

En este contexto, es frecuente observar que los pacientes experimentan cierta incomodidad con relación a la calidad de la atención que reciben, encontrándose carencias en la comunicación, entrega de información y seguridad del servicio. Un gran número de individuos optan por retirarse o expresan quejas debido a la insatisfacción que surge por problemas de calidad e inseguridad, los cuales son el

resultado de falencias en la prestación de servicios de salud. (5)

La excelencia en el cuidado de los pacientes radica en priorizar su seguridad de manera fundamental tanto para los profesionales de la salud como para los sistemas sanitarios en los que se desenvuelven. Experiencias registradas en centros médicos estadounidenses revelan que las infecciones vinculadas con la atención pueden disminuir hasta un 70 % mediante intervenciones apropiadas enfocadas en la seguridad del paciente, que comprenden una educación clínica uniforme, procedimientos adecuados de notificación y rigurosas prácticas de higiene de manos. Es imperativo, por ende, esforzarse aún más en vigilar y asegurar que las medidas básicas de seguridad del paciente se encuentren consolidadas y arraigadas en todas las instituciones, sin importar cuán evidente pueda parecer la necesidad de implementar dichos protocolos. (6)

En segundo lugar, es fundamental que los profesionales del ámbito de la salud internalicen que la seguridad del paciente se fundamenta en una colaboración estrecha. Los pacientes, por su parte, deben desempeñar un rol activo y central en su propio proceso de cuidado (7). Las múltiples formas en las que se puede incurrir en daños involuntarios a los pacientes resaltan la importancia vital que todos, desde los responsables de políticas y los defensores de la salud hasta los proveedores de atención y trabajadores del sector, tienen en garantizar la seguridad del paciente (8).

En efecto, la literatura científica indica que involucrar activamente a los pacientes, usuarios de servicios y cuidadores en decisiones cruciales relacionadas con su atención y tratamiento refuerza significativamente la seguridad del paciente, posicionándose como el enfoque más efectivo para lograr resultados positivos (9). En línea con lo expresado por la OMS, "la atención sanitaria segura inicia con una comunicación eficiente" (10).

George R., Gómez Y., Gonzáles R. en el 2022 Cuba, en su investigación se planteó como objetivo "la identificación de aquellos temas básicos relacionados a la calidad del servicio hospitalario". Para lo cual, se empleó como metodología el análisis documental en diferentes fuentes de datos y en los idiomas como inglés, español y portugués. La muestra se conformó por 51 trabajos de una población de 125 artículos. En tanto se logró concluir que tanto el control de calidad, la misma



eficacia y calidad del centro médicos brindados no solo es responsabilidad de la entidad que brinda dichos servicios, sino que es responsabilidad de todos, entidad, usuarios y todo el equipo que conforma la organización o entidad (11).

Álvarez F. y Narcisa G. en el 2021 Ecuador, en el estudio realizado, se buscó establecer la relación existente entre los eventos relacionados con los cuidados brindados a los pacientes. Se trató de un estudio que abarcó diferentes momentos en el tiempo, no fue experimental y tuvo un enfoque que busca proponer soluciones. Para el análisis, se utilizaron treinta registros que contenían la información necesaria. Los resultados mostraron que el 24% del personal profesional del área de la salud en ese centro no cuenta con la capacitación adecuada para afrontar diversas situaciones que puedan surgir en el cuidado de los pacientes. En conclusión, se estableció una conexión importante entre las variables investigadas (12).

Forrellat M. en 2018 Cuba, en su investigación estableció como objetivo analizar la calidad de los servicios de salud y su importancia. El estudio fue cualitativo para lo cual se basó en el análisis documental y bibliográfico. De ello se pudo determinar que la calidad va en función al desempeño el cual es medible e involucra procesos donde la meta es alcanzar la mejora de forma continua. Sin embargo, los factores para lograr las mejoras son múltiples por ello las mejoras deben estar dirigidas a procesos estandarizados que logren acreditar un buen servicio. Finalmente, el objetivo debe estar orientado a lograr mejoras en función al usuario y las familias, buscando minimizar las carencias y errores por medio del trabajo en equipo donde se involucre a todos y hacer que se sientan como parte de la institución. (13).

Torres, A. en 2022 Tumbes, en su investigación, se indagó acerca de “la asociación existente entre brindar una atención de primera categoría y lograr la complacencia de los usuarios.” Para llevar a cabo este estudio, se utilizó un instrumento denominado cuestionario. Se aplicó una metodología no experimental y correlacional, con un enfoque orientado hacia los números. 62.2% de los pacientes expresaron que el servicio era excepcional, en contraste con solo el 2.2% que lo consideró deficiente. En términos de satisfacción, el 53.3% de los participantes manifestaron sentirse satisfechos. A partir de estos descubrimientos, se pudo concluir que estas variables presentaban una relación entre sí ( $p < 0.00$ ,  $R = 0.562$ ) (14).

Chávez, A. en 2020 Trujillo, en su trabajo planteó como objetivo determinar el nexo que presentan las variables “satisfacción del usuario” y “calidad de atención”, para ello fue correlacional descriptivo. La muestra empleada se constituyó por 63 personas pertenecientes al programa CRED. Encontró un nivel regular en 44.4% y 20.6% malo; para la variable satisfacción el 44.4% poseen un nivel medio y el 19% un nivel bajo. Finalmente, se concluyó que existe un nexo de las variables; ello se respaldó en el valor de contrastación de hipótesis con un ( $p < 0.05$ ) (15).

Fernández L. y Huánuco L. 2018 Huancayo, llevaron a cabo un estudio donde se buscó explicar la calidad. Este estudio de corte transversal, descriptiva y aplicada. La población se constituyó por 860 usuarias y la muestra de conformó por 264 usuarios. Para ello se empleó “el cuestionario denominado SERVQUAL el mismo que se modificó”. Se logró concluir que el 54.9% perciben una mala atención, mientras el 33.3% manifiesta que es buena, todo ello con relación a la calidad; el 52.3% perciben mala calidad con relación a la seguridad y solo el 20.5% manifiesta una atención regular (16).

Nina, L. en 2018 Moquegua, realizó un minucioso análisis con el objetivo de investigar cómo se vincula la percepción positiva de los usuarios con la excelencia en el cuidado brindado por el equipo de atención”. Para abordar esta cuestión, empleé una metodología correlacional de tipo transversal no experimental. Contó con una muestra de 42 pacientes y los evaluó con un cuestionario especialmente diseñado. Los resultados obtenidos revelaron una sólida y concluyente evidencia de una relación directa y significativa entre las variables investigadas ( $p=0.003$ ) (17).

Aquino, L. en 2020 Lima, desarrolló una investigación donde se propuso como objetivo establecer el vínculo entre las variables satisfacción del usuario con coronavirus- 19 y calidad de atención. La investigación desarrollada fue básico, cuantitativa, correlacional y descriptiva. La muestra fue de 40 usuarios y pacientes. Así mismo se validó el instrumento empleado por juicio de expertos. Finalmente se logró determinar que se da un vínculo fuertemente positivo entre las ( $Rho=0.892$ ) (18)

Malpartida J. Tarmeño L. Olmos D. en el año 2018 Lima, tuvo como objetivo analizar la satisfacción y calidad de los pacientes en EsSalud. De diseño mixto, analítico y descriptivo, se empleó como instrumento la encuesta haciendo uso de tres

cuestionarios para poder recaudar la información en el servicio de EsSalud en todo el país. Así mismo, la muestra se conformó por seis mil usuarios. Se logró determinar que en un lapso entre el 2017 al 2020 el nivel de la cobertura fue el mismo. Sin embargo, una de las principales falencias en el servicio se da en el largo tiempo para ser atendidos por ello no van, en contraste a ello quienes acuden se da debido a que no se realiza pagos para ser atendidos. Se concluyó que los pacientes manifiestan satisfacción en los servicios de atención hospitalaria y las cirugías poseen deficiencias por el tiempo que toma acceder a dicho servicio (19)

Analizar la calidad de atención en los servicios hospitalarios resulta importante ya que es uno de los indicadores de gestión de calidad y permite al centro hospitalario a mejoras continuas beneficiando tanto a los profesionales de salud y pacientes ya que en ellos repercute las mejoras o desmejoras por parte de los servicios hospitalarios juntamente con la seguridad, como se ha visto en los antecedentes, esta es importante ya que muestra la relación profesional de salud-paciente así como la fidelidad por parte del usuario con el centro hospitalario y esto impacta positivamente en las adherencias a los tratamientos, resolución de dudas.

Por ello se llevó a cabo la presente investigación con el objetivo de Determinar la relación de la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022, además la realización de este estudio permitió conocer dicha relación entre las variables además en base a los resultados en el Centro de Salud se pueden proponer estrategias para lograr mejoras tanto en calidad como en seguridad durante la atención a los pacientes.

Ante lo mencionado, se propuso como problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022?

A la vez, se estableció el objetivo general el cual fue: Determinar la relación de la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022. Mientras que los objetivos específicos: Identificar la calidad de atención del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022. Identificar la seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022.

En la misma línea y respondiendo al problema establecido se formuló como hipótesis H1. Existe relación entre la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022. H0. No existe relación entre la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, se inició describiendo a la variable calidad de atención, donde, se cuentan con diversas teorías, una de ellas es la de Donabedian, donde se identifican diversas tácticas y modelos, y se resaltan tres elementos fundamentales que impactan en la calidad de la atención: aspectos vinculados a la interacción humana, aspectos técnicos y aspectos relacionados al bienestar del paciente (20).

Esta cuenta con diferentes componentes entre ellos el componente técnico, es la utilización de la tecnología para un manejo eficiente en la atención y garantizar una atención de calidad. Componente interpersonal donde radica la conversación e información que el personal debe tener para así brindar un trato de calidad y el último componente es el confort, el personal de enfermería debe brindar bienestar y comodidad al paciente durante su estancia en un establecimiento de salud hasta su posterior recuperación (21).

Conforme a los dictados de la OMS, la calidad alude al grado en que los diversos servicios de salud contribuyen a aumentar la probabilidad de que las personas obtengan resultados favorables para su salud. Siguiendo el conocimiento adquirido por un equipo sanitario conformado por profesionales de distintas disciplinas, el objetivo primordial de la atención de salud universal reside en garantizar que todos los individuos reciban una atención de excelencia. De esta manera, la atención de los profesionales de salud se sustenta en información precisa y se abstiene de ocasionar perjuicio a los pacientes, centrando sus esfuerzos en la prevención, la recuperación y la satisfacción de sus necesidades (22).

Con el fin de reforzar calidad, es necesario supervisar de manera constante los marcos legales y normativos en relación con la educación en salud. La actualización demanda un esfuerzo coordinado, sistemático y exhaustivo para su ejecución. La segunda parte se encarga de responsabilidades y regular los derechos de los usuarios en relación con la utilización y seguridad de la tecnología, la integridad

física, el bienestar de las instalaciones y el entorno sanitario (23).

Se considera que la segunda variable de máxima importancia es la seguridad del paciente. Esta variable ha sido minuciosamente definida por el prestigioso Instituto de Medicina de Estados Unidos, que la ha elevado a una posición central en las agendas de diversas naciones. Cabe recalcar que la seguridad del paciente se encuentra estrechamente vinculada con la calidad de la atención proporcionada. En este sentido, la Comisión de The Lancet Global Health en su informe de 2018 ha enfatizado la imperiosa necesidad de contar con sistemas de salud altamente eficientes, que optimicen la atención en cualquier contexto, mediante una prestación constante de cuidados que fomente y preserve la salud. (24)

El profesional de enfermería, con un enfoque académico excepcional, destaca algunas de las impresionantes cifras proporcionadas por la OMS con relación a la seguridad del paciente. En países de bajos y medianos ingresos LMIC, se evidencia que 134 millones de eventos adversos anuales son atribuibles a la calidad insuficiente de la atención. Tales eventos incluyen diagnósticos erróneos, infecciones hospitalarias y errores del profesional de salud, lamentablemente resultando en 2,6 millones de fallecimientos evitables. (25) A nivel global, se estima que uno de cada 300 pacientes se encuentra en riesgo de perder su vida debido a un accidente prevenible. Además, un impactante 10% de los pacientes sufre lesiones mientras recibe atención (26).

La primordial inquietud de los expertos sanitarios y las organizaciones en las que laboran debe radicar en asegurar la protección y bienestar inquebrantable de los pacientes. Es de suma importancia dedicar un esfuerzo más profundo a la vigilancia y certificación de la robustez de las prácticas fundamentales de seguridad del paciente en todas las instituciones, independientemente de la evidente necesidad de tales procedimientos. (27) El primer paso para iniciar esta travesía de transformación y perfeccionamiento es obtener un conocimiento exhaustivo del nivel actual de seguridad del paciente, lo cual permitirá vislumbrar el escenario inicial para luego implementar cambios y avances significativos.

## II. MATERIALES Y MÉTODO

El tipo de investigación empleada fue cuantitativa, buscó cuantificar los datos y se aplicó un análisis estadístico además de no experimental. El diseño fue según las siguientes características: según la manipulación de variables, el estudio fue observacional, en referencia al número de veces que se mide la variable fue transversal, con respecto al tiempo de recolección fue durante el periodo de agosto y octubre del año 2022, además de correlacional ya que se busca determinar cuál es la relación que existe entre las dos variables. (28)

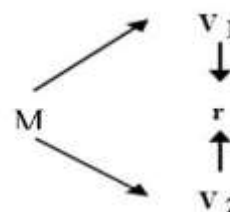
Donde:

M= Muestra

V1= Calidad de atención

V2= Seguridad en las prestaciones de servicios

r= Correlación entre variables



Considerando la definición conceptual de la variable calidad de atención, se precisa a la calidad en las prestaciones de servicio consiste en brindar un cuidado individualizado, humanizado, eficiente y oportuno hacia los usuarios. (8) Conforme a la definición conceptual de La seguridad en las prestaciones del servicio es una disciplina que busca prevenir, reducir riesgos y daños al paciente durante su atención. (10)

La población se define como el grupo de individuos que coinciden en una serie de sucesos que integran parte del interés de conocimiento del investigador. (29) En el estudio realizado, se incluyó a un grupo de 67 individuos que acudieron al establecimiento de atención denominado Centro de Salud Jayanca, durante el lapso comprendido entre los meses de agosto y octubre del año 2022. En este estudio la muestra estuvo conformada por 67 pacientes, los mismo de la población debido a que se contó con una población pequeña no se realizó ninguna fórmula para determinar la muestra. (28) El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia ya que el número de población y muestra fueron los mismos.

Como criterios de inclusión, se consideraron usuarios que asistieron al centro de salud en el periodo de agosto a octubre del 2022. Usuarios de 18 años a más. Usuarios que acepten participar previa firma de consentimiento informado. Los criterios de exclusión fueron: Pacientes ausentes durante el lapso comprendido entre los meses de agosto y octubre del año 2022 en las instalaciones de atención. Usuarios <18 años. Usuarios que no acepten participar en el estudio.

La investigación de Francesca Dominique Alcántara Rodríguez se centró en la evaluación y aplicación de la escala SERVPERF en su estudio titulado Análisis de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en centros de salud en Perú-Ecuador. Para medir la calidad de atención, se diseñó una versión modificada del instrumento SERVQUAL, que es reconocido por el MINSA debido a su fiabilidad y eficacia en este contexto. Es esencial destacar la importancia del respaldo del MINSA en esta investigación. El cuestionario consta de 22 preguntas cuidadosamente seleccionadas, cada una puntuada en una escala del 1 al 7, distribuidas en cinco dimensiones fundamentales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos específicos; siendo los puntajes de medición por mejorar 22-65.

La coherencia interna del cuestionario, medida mediante el coeficiente alfa de Cronbach, fue de 0.899, lo que indica una alta confiabilidad (30). Este cuestionario fue desarrollado previamente por Ruiz y otros investigadores, quienes lo validaron y utilizaron en su propio estudio llamado Percepciones de pacientes de atención primaria en distritos sanitarios urbanos sobre la seguridad del paciente. En el presente estudio, se utilizó el Cuestionario de Concientización sobre Salud y Seguridad del Ministerio de Salud, que incorpora preguntas clave aplicables en el ámbito de la atención primaria. Para garantizar la comprensión de las preguntas por parte de los pacientes, se realizó una prueba piloto con 10 participantes. Las respuestas se evaluaron a través de una escala de Likert que incluye opciones que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Como procedimiento de análisis de datos, se llevó a cabo un examen utilizando instrumentos estadísticos especializados, considerando que se trata de

una investigación descriptiva cuyo propósito es responder a los objetivos planteados. Para ejecutar este procedimiento, se utilizará el software SPSS v. 24.0, el cual permitirá generar tablas de frecuencia y otras funciones similares.

Este estudio adoptó los valores éticos del Informe Belmont (31): Beneficencia. Velar siempre por la salud de los participantes de la investigación, respetar sus decisiones y respetar su autonomía. No maleficencia; ya que en ningún momento se buscó dañar a los participantes al contrario en todo momento se buscó cuidar su integridad tanto física como emocional. Justicia: Esto se garantizó un trato igualitario durante la investigación, sin realizar ningún tipo de discriminación hacia los participantes. Se respetó la autonomía de los participantes mediante la libre decisión de participar en el estudio así mismo se les entregó un consentimiento informado, el cual firmaron quienes estuvieron de acuerdo en participar.

### **III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



### 3.1 Resultados

#### Relación de la calidad y seguridad en las prestaciones del servicio

**Tabla 3.** Correlación entre la calidad y seguridad en las prestaciones del servicio

Rho de Spearman		Calidad de atención	Seguridad del paciente
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Seguridad del paciente	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

La tabla 3 muestra cómo están relacionadas las diferentes variables, evidenciando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,506. Además, se puede apreciar un valor de p menor a 0,05, lo cual indica que existe una importancia estadística. Se encontró que estas variables están vinculadas con un coeficiente de correlación de Spearman igualmente de 0,506. Este valor de p inferior a 0,05 refuerza la importancia estadística de la conexión. Por tanto, se concluye que la correlación entre estas variables de estudio es estadísticamente relevante y se considera moderada, con una significancia por debajo del 5%.

**Tabla 4.** Calidad en las prestaciones del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En proceso	27	40,3%	40,3%
Aceptable	40	59,7%	100%
Total	67	100%	

Respecto a la excelencia en la prestación de cuidados a los individuos que concurren al Centro de Salud Jayanca, un 59,7% señaló una calidad de atención adecuada y un 40,3% manifestó estar en fase de optimización.

**Tabla 5.** Seguridad en las prestaciones del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 Totalmente en desacuerdo	23	34,3%	34,3%
2 Ni en acuerdo ni desacuerdo	24	35,8%	70,1%
3 Totalmente de acuerdo	20	29,9%	100%
Total	67	100%	

Con respecto a la seguridad del paciente que acude al Centro de Salud de Jayanca, se encontró que un 34,3% de encuestados están totalmente en desacuerdo, el 35,8% opina que están ni en acuerdo ni desacuerdo y el 29,9% que están totalmente de acuerdo con la seguridad que reciben en la atención.

### 3.2 Discusión

En este análisis de investigación, llevado a cabo con un enfoque transversal cuantitativo sin implicaciones experimentales, se tuvo como propósito primordial optimizar la correlación entre calidad de atención y seguridad del paciente. Para lograrlo, se planteó considerar las variables de calidad de atención y seguridad del paciente durante una visita al centro sanitario Jayanca, donde se recopiló los datos empleando encuestas y formularios de registro de información. La muestra estuvo compuesta por 63 individuos que acudieron al establecimiento de salud de Jayanca.

De acuerdo a los resultados sobre el objetivo general la tabla 3 pone de manifiesto la estrecha relación existente entre la calidad de atención y seguridad del paciente ( $p < 0,05$ ). Por consiguiente, se descarta de manera inequívoca la noción de que no hay ningún vínculo y se acoge firmemente la noción de que hay una conexión indudable entre la excelencia en la atención prestada y la seguridad de los pacientes que acudieron al Centro Médico Jayanca durante el año 2022.

Lo mencionado guarda concordancia con el estudio de Torres A, que en 2022 investigó sobre la asociación entre atención y complacencia de los pacientes de un centro de salud de Tumbes, en el cual el autor determinó que existe relación entre las variables con un Rho de 0.562. (14) A la vez, se coincidió con el estudio de Aquino E, en 2020 encontró que las variables de satisfacción y calidad de atención guardan relación con un Rho de 0.892, por lo tanto, la problemática analizada no solo sucede en el plano regional, sino, que se viene presentando en distintos contextos nacionales. (18)

Se coincide también con Gómez Y y González R. en el año 2022 (11) quienes por medio de su estudio sobre la calidad de servicio hospitalario y la satisfacción que tienen los usuarios, se precisó que el control de calidad, la misma eficacia y calidad del centro médicos brindados no solo es responsabilidad de la entidad que brinda dichos servicios, sino que es responsabilidad de todos, entidad, usuarios y todo el equipo que conforma la organización o entidad.

La teoría epistemológica asociada a lo expuesto es la de Donabedian el cual identifica diversas tácticas y modelos, y se resaltan tres elementos fundamentales que impactan en la calidad de la atención: aspectos vinculados a la interacción

humana, aspectos técnicos y aspectos relacionados al bienestar del paciente (20). A la vez señala que cuenta con diferentes componentes entre ellos el componente técnico, es la utilización de la tecnología para un manejo eficiente en la atención y garantizar una atención de calidad. Componente interpersonal donde radica la conversación e información que el personal debe tener para así brindar un trato de calidad y el último componente es el confort, el personal de enfermería debe brindar bienestar y comodidad al paciente durante su estancia en un establecimiento de salud hasta su posterior recuperación (21).

En cuanto al objetivo sobre el análisis de calidad de atención se identificó que el 40.3% manifiesta una calidad en proceso de mejora, el 59.7% como una calidad de atención aceptable. Estos resultados concuerdan parcialmente con los encontrados a nivel nacional por Torres A. en el 2022 en Tumbes donde su población de estudio refirió en un 62.2% una calidad de servicio muy buena y un 2.2% como mala calidad de atención (14), asimismo con lo encontrado por Fernández L. de Huancayo en el 2018 quien encontró un 54.9% para una mala atención y un 33.3% de buena atención en cuanto a la calidad de la misma.(16) En estudio se analizó la calidad de atención como proceso de mejora y aceptable a diferencia de los otros estudios, pero es importante mencionar que el nivel encontrado es concordante con lo encontrado en los estudios previos, sin embargo, es llamativo al cual preocupante el nivel en proceso, por lo cual es importante seguir evaluando, generando y ejecutando ideas de mejora.

Por otro lado, se concuerda con el estudio de Thibaut B, Dewa L, Ramtale S, D'Lima D, (6) debido a que por medio de su estudio precisa que la atención puede disminuir hasta un 70% mediante intervenciones apropiadas enfocadas en la seguridad del paciente, que comprenden una educación clínica uniforme, procedimientos adecuados de notificación y rigurosas prácticas de higiene de manos.

Lo señalado coincide también con el aspecto teórico, por lo cual la atención de los profesionales de salud se sustenta en información precisa y se abstiene de ocasionar perjuicio a los pacientes, centrando sus esfuerzos en la prevención, la recuperación y la satisfacción de sus necesidades (22). Con el fin de reforzar la calidad, es necesario supervisar de manera constante los marcos legales y normativos en relación con la educación en salud. La actualización demanda un

esfuerzo coordinado, sistemático y exhaustivo para su ejecución.

Con respecto a la seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, se encontró una seguridad de nivel medio, estos resultados son parcialmente concordantes con los encontrados por Fernández L y Huánuco L. en Huancayo 2018 donde encontró un 20.5% de seguridad regular (16), y esto debido a la categorización que se usó en el presente estudio totalmente en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo y totalmente de acuerdo, a diferencia de la realizada por Fernández L. y Huánuco L. en Huancayo 2018 (mala y regular), aún es importante mencionar que más de la mitad de los pacientes evaluados refirieron un problema en cuanto a la seguridad (ni en acuerdo ni desacuerdo 35.8%) lo cual indica que existe una aparente mala o media relación entre el vínculo paciente y profesional de salud, ya que la seguridad evaluaba si el paciente tenía dudas y si sentía seguro de preguntar, si bien es cierto no se han desglosado los porcentajes por respuesta a estas preguntas, pero el resultado general podría alertar.

A la vez, se coincide con lo planteado por Álvarez F. y Narcisa G. en Ecuador 2021 (12) dado que por medio de su estudio sobre los cuidados brindados a los pacientes menciona que muchas veces no se emplean los procedimientos necesarios para brindar seguridad al paciente, donde, los resultados mostraron que el 24% del personal profesional del área de la salud en ese centro no cuenta con la capacitación adecuada para afrontar diversas situaciones que puedan surgir en el cuidado de los pacientes.

El plano teórico guarda concordancia con los resultados expuestos, donde, la seguridad del paciente se encuentra estrechamente vinculada con la calidad de la atención proporcionada. En este sentido, la Comisión de The Lancet Global Health en su informe de 2018 ha enfatizado la imperiosa necesidad de contar con "sistemas de salud altamente eficientes, que optimicen la atención en cualquier contexto, mediante una prestación constante de cuidados que fomente y preserve la salud". (24)

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Existe asociación entre calidad de atención y seguridad del paciente dado que se encontró la sig. (0.000) por debajo del margen 0.05; a la vez, se precisa que fue positiva con el Rho equivalente a 0.506\*\*. Por lo tanto, mejorando la calidad de atención por medio de estrategias pertinentes se mejorará la seguridad de los pacientes.

Que los niveles de calidad de atención en las prestaciones de servicios son aceptables en su mayoría, sin embargo, existe un grupo considerable de participantes los cuales mencionan que se encuentra en proceso, por ello, se menciona que existen aún carencias en la atención que deberían ser tomadas en cuenta para brindar servicios de calidad.

La seguridad en las prestaciones del servicio al paciente se encontró niveles preocupantes, ante ello, se puede precisar falencias que no permiten brindar la seguridad y confianza necesaria en los pacientes.

## **4.2 Recomendaciones**

A la escuela de enfermería de la USS seguir implementando talleres prácticos para el profesional de salud y brindar los conocimientos necesarios para que los futuros profesionales puedan ofrecer un servicio de calidad en las instituciones donde se desempeñen, ya sean público o privadas.

A las enfermeras del centro de salud Jayanca diseñar e implementar programas de mejora en el proceso de atención al paciente, como también tener como propósito empoderar al paciente y capacitarlos sobre sus derechos ya sea de consultar sobre dudas que puedan tener para de este modo mejorar la seguridad.

Se recomienda al director del centro de salud Jayanca iniciar o continuar con programas de capacitación en atención de calidad y la seguridad para atender mejor a los pacientes y a las comunidades.

Se alienta a futuros investigadores de la Universidad Señor de Sipán a realizar estudios con las mismas variables en una población de estudio más amplia, incluso estratificar la población de estudio según servicios clínicos o quirúrgicos y comparar la calidad y seguridad de la atención por parte de los pacientes para obtener un mejor panorama.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Online].; 2015 [Citado 4 de julio de 2022]. 10. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
2. Servicios de Salud [Internet]. Paho.org. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>
3. Minsalud.gov.co. (2019). Ministerio de Salud y Protección Social. [online] [Citado 4 de julio de 2022]. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>
4. Donabedian A. A Guide to Medical Care Administration. Medical Care Appraisal – Quality and Utilization. American Public Health Association; 1969. [Citado 4 de julio de 2022] p. 2 recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
5. Gandhi TK. Now is the time to routinely ask patients about safety. Jt Comm J Qual Patient Saf [Internet]. 2023 [citado el 22 de julio de 2023];49(4):235–6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36858869/>
6. Thibaut B, Dewa LH, Ramtale SC, D’Lima D, Adam S, Ashrafian H, et al. Patient safety in inpatient mental health settings: a systematic review. BMJ Open [Internet]. 2019 [citado el 22 de julio de 2023];9(12):e030230. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31874869/>
7. Hemsley B, Georgiou A, Hill S, Rollo M, Steel J, Balandin S. An integrative review of patient safety in studies on the care and safety of patients with communication disabilities in hospital. Patient Educ Couns [Internet]. 2016 [citado el 22 de julio de 2023];99(4):501–11. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26566195/>
8. Burrows Walters C, Duthie EA. Patients’ perspectives of engagement as a safety

- strategy. *Oncol Nurs Forum* [Internet]. 2017 [citado el 22 de julio de 2023];44(6):712–8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29052666/>
9. Listiowati E, Sjaaf AC, Achadi A, Bachtiar A, Arini M, Rosa EM, et al. How to engage patients in achieving patient safety: A qualitative study from healthcare professionals' perspective. *Heliyon* [Internet]. 2023 [citado el 22 de julio de 2023];9(2):e13447. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36846657/>
10. Chegini Z, Arab-Zozani M, Shariful Islam SM, Tobiano G, Abbasgholizadeh Rahimi S. Barriers and facilitators to patient engagement in patient safety from patients and healthcare professionals' perspectives: A systematic review and meta-synthesis. *Nurs Forum* [Internet]. 2021 [citado el 22 de julio de 2023];56(4):938–49. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34339525/>
11. George Quintero RS, Gómez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. 2022 [citado el 4 de julio de 2022]; (37). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013)
12. Álvarez F, Narcisa G. Eventos adversos y calidad de las prestaciones a los usuarios en el Centro de Salud El Vergel, Los Ríos, Ecuador-2020 [Tesis]. Piura Universidad César Vallejo 2021. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68595>
13. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev cuba hematol inmunol hemoter* [Internet]. 2018 [citado el 4 de julio de 2022]; 30(2):179–83. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_arttext&tlng=en)
14. Torres S, Alexandra T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021 [Tesis]. Tumbes Universidad Nacional de Tumbes 2022. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>



15. Chavez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019 [Tesis]. Trujillo Universidad César Vallejo 2020. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
16. Fernández Peñaloza LE, Huánuco Vicente LX. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca-Huancayo 2018 [Tesis]. Huancayo Universidad Peruana Los Andes 2018. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1099>
17. Nina N, Dayana L. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018 [Tesis]. Moquegua Universidad José Carlos Mariátegui 2018. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12819/406>
18. Aquino Z, Elizabeth L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus- 19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020 [Tesis]. Ate Universidad César Vallejo 2020. [citado el 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53123>
19. Malpartida JN, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. Alpha Centauri [Internet]. 30 de marzo de 2021 [citado 4 de julio de 2022]; 2(1):43-51. Disponible en: <http://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28>
20. Iribaren C, Miranda E, Ramírez P. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario - Unidad de hemodiálisis- Hospital Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2015 [Tesis]. Perú Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2015. [citado 4 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/405/2EN.CEN%2000004%20174%20Ej.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2021

- [citado 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
22. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. 2021 [citado 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
23. 57.º Consejo Directivo [Internet] Washington: Paho.org.; 2019 [Actualizado 15 jun 2022; citado 15 jun 2022] Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
24. The Lancet. Patient safety: too little, but not too late. Lancet [Internet]. 2019 [citado el 21 de julio de 2023];394(10202):895. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31526719/>
25. Echeverría Martínez, J. Enfermería. ed. México D.F: Editorial Alfil, S. A. de C. V. 2013. 177 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/40867?page=96>.
26. Marchon SG, Mendes Junior WV. Patient safety in primary health care: a systematic review. Cad Saude Publica [Internet]. 2014 [cited 2023 Jul 21];30(9):1815–35. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25317512/>
27. Nora CRD, Beghetto MG. Patient safety challenges in primary health care: a scoping review. Rev Bras Enferm [Internet]. 2020 [cited 2023 Jul 21];73(5):e20190209. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32638932/>
28. R. Ruiz Pérez, R. Ruiz Montero, J. Ruiz Moruno, B. Guzmán Herrador, J. Barranco Quintana e I. Salcedo Leal. Seguridad del paciente: percepción de los pacientes en atención primaria de un distrito sanitario urbano. SEMERGEN [Internet]. 2021 [citado el 13 de Jun 2022]; 24: 465 – 471. Disponible en: <https://www.semergenandalucia.org/docs/noticias/seguridadPacinte.pdf>
29. Hernández Sampieri, R. et, al. Metodología de la Investigación Científica. En. México:

MCGRAW-HILL; 2014. p. 244-259.

30. Herbas Torrico BC, Rocha Gonzales EA. Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. Perspectivas [Internet]. 2018 [citado el 21 de julio de 2023];(42):123–60. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006)
31. Henneth John R, Brady J, Cooke R, Height D. Informe de Belmont. [Online]. 2014. Acceso 4 de julio de 2022. Disponible en:  
[http://www.inb.unam.mx/bioetica/documentos/informe\\_belmont\\_espanol.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/documentos/informe_belmont_espanol.pdf).
32. Noreña A, Alcaraz N, Guillermo J. y Rebolledo D. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Scielo [Internet]. 2012 [citado el 4 de Julio de 2022]; 12: 3. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972012000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006)

## ANEXOS

### Anexo 1:

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Técnica de instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad en las prestaciones de servicio consiste en brindar un cuidado individualizado, humanizado, eficiente y oportuno hacia los usuarios. (8)	Será medida mediante las diferentes dimensiones junto con el puntaje asignado.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Discriminación</p> <p>Orden</p> <p>Horario</p> <p>Queja</p> <p>Medicamentos</p> <p>Rápida</p> <p>Corto</p> <p>Resolvió</p> <p>Privacidad</p> <p>Completo</p> <p>Preguntas</p> <p>Confianza</p> <p>Amabilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Paciencia</p> <p>Explicación</p> <p>Comprensión</p> <p>Orientar</p> <p>Comodidad</p> <p>Limpieza</p> <p>Equipos</p>	Técnica: escala de Serviper "evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú - Ecuador" autora: Franchesca Dominic alcántara rodríguez,	<p>Por mejorar: 22 – 65</p> <p>En proceso: 66 – 109</p> <p>Aceptable: 110 - 154</p>	Categórica	Ordinal

**Tabla 1.** Tabla de Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 2.** Tabla de operacionalización de la variable dependiente

Variable de Estudio	Definición conceptual	Dimensiones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Técnica de instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Seguridad de atención	La seguridad en las prestaciones del servicio es una disciplina de la calidad de atención, el profesional de enfermería busca prevenir reducir riesgos y daños al paciente durante su atención (10)	Será referida en base al cumplimiento de los indicadores y con una puntuación según el grado.	Comunicación Preguntar dudas Contestación clara Opinión previa al tratamiento Respeto/Confiabilidad	Comunicación Colaboración Dudas frecuentes Lenguaje comprensivo Medicamentos Tratamiento Cuidados Respeto	Técnica Cuestionario “Seguridad del paciente percepción de los pacientes en atención primaria de un distrito sanitario urbano” Autor: Ruiz et al.	1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo) (23)	Catógorica	Likert

**Tabla 3.** Matriz de consistencia

PROBLEMA	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Cuando hablamos de calidad de salud suele ser normal su asociación con temas vinculados a los equipos, bienes y la misma infraestructura de un hospital o centro médico. Muy por el contrario, esta abarca un concepto más amplio con temas sociales, culturales, legales o de otra índole. Dentro de esos temas amplios y vinculados a la calidad de salud se tiene la seguridad dentro del mismo servicio, la misma que puede mejorar el trato de los pacientes y por ende se da el respeto a los derechos humanos. Muestra de su vínculo es la inequidad en torno a la calidad y seguridad en los establecimientos de salud, sin hacer comparaciones de los ingresos económicos en cada país.</p>	<p>¿Cuál es la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al Centro de salud de Jayanca, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al Centro de salud de Jayanca, 2022?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la calidad de atención del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022.</p> <p>Identificar la seguridad del paciente que acude al centro de salud de Jayanca, 2022.</p>	<p>H1. Existe relación entre la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al Centro de salud de Jayanca, 2022?</p> <p>H0. No existe relación entre la calidad de atención y seguridad del paciente que acude al Centro de salud de Jayanca, 2022?</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> : Calidad de atención.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Seguridad del paciente.</p>	<p>Según Hernández S et al (29); el tipo de investigación empleada es cuantitativa, busca cuantificar los datos y aplica un análisis estadístico.</p> <p>Tipo de investigación es no experimental, no se modificó de manera intencional las variables. Además, fue de corte transversal ya que el instrumento se aplicará una sola vez en un solo tiempo y espacio determinado.</p> <p>El diseño fue correlacional, se determina como una relación existente entre dos variables.</p>	<p>Escala de SERVPERF</p> <p>Cuestionario</p>

## Anexo 2:

### Instrumento de medición Escala SERVPERF - PERCEPCIONES

#### PERCEPCIONES

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención del Centro de Salud de Jayanca. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el profesional de salud?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							

14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió la trataron con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el								
		médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	p	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								



### Cuestionario sobre seguridad del paciente

En tercer lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención del Centro de Salud de Jayanca. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

N°		Preguntas	1	2	3	4	5
01	P	¿Ha sido confundido/a con otro paciente? En caso afirmativo, ¿este hecho tuvo consecuencias?					
02	P	¿Cree usted que hay colaboración y comunicación entre el personal sanitario que lo atiende y usted y sus familiares?					
03	P	¿Se atreve a preguntar al personal sanitario todas las dudas que tiene?					
04	P	¿Contesta el personal sanitario de forma clara y comprensible a sus preguntas?					
05	P	¿Cree usted que ha sufrido un error clínico en su centro de salud? En caso afirmativo ¿se detectó rápidamente el error y se solucionó?					
06	P	¿Le han prescrito medicación equivocada? En caso afirmativo, ¿el error fue resuelto rápidamente? A consecuencia de esto, ¿tuvo alguna reacción, efecto adverso, alergia, etc.?					
07	P	¿Se le pide opinión respecto a sus cuidados y tratamiento habiendo sido informado/a antes?					
08	P	¿El personal sanitario ha respetado su confidencialidad en el centro de salud?					

### **Anexo 3:**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Calidad de atención y seguridad del paciente que al Centro de salud de Jayanca, 2022”

Manifiesto tener claridad de los objetivos en estudio, por lo cual, participaré del cuestionario para su análisis respectivo. Asumiendo que la información dada será solamente del conocimiento de las autoras, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Teniendo la libertad de retirar mi participación en cualquier momento de la investigación y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún prejuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararla con las investigadoras.

Por último de claro que después de las aclaraciones convenientes realizadas consiento participar de la presente investigación voluntariamente.

---

Firma o Huella del participante

### **Anexo 4:**

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad  
Señor de Sipán

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

MINISTERIO DE SALUD GERENCIA REGIONAL DE SALUD C.S. JAYANCA	
<b>RECEPCIÓN</b>	
FECHA:	17/06/23
CIUDAD:	CP
HORA:	1:41 pm

Pimentel, agosto del 2022

### CARTA N°211-2022/FACSA-USS

Lic. Obs. Juana Luzmila Pisco Ochoa

**C.S JAYANCA**

Presente. -

### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, conocedores de su labor docente y el compromiso en la formación de investigación en los futuros profesionales de la salud es que recorro a usted para solicitar tenga a bien coordinar con quien corresponda para que se les brinde las facilidades en la ejecución del trabajo de investigación a las estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán:

- LORA LOZANO MARIA MARCELA
- TERRONES SANTISTEBAN ERIKA ROXANA

Las alumnas en mención están realizando el trabajo de investigación denominado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD JAYANCA, 2022".

Seguros de contar con su apoyo y sin otro particular me despido de usted no sin antes reiterarle mi respeto y estima personal.

Atentamente,



  
Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera  
Directora de la Escuela Profesional de  
Enfermería  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**Anexo 5:**



**ACTA DE APROBACIÓN DE ASESOR**

Yo Fátima del Carmen Bernal Corrales , quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° RESOLUCION N°0430- 2022/FCS-USS del proyecto de investigación titulado Calidad de Atención y Seguridad del Paciente que acude al Centro de Salud de Jayanca, 2022 , desarrollado por las estudiantes Lora Lozano María Marcela y Terrones Santisteban Erika Roxana , del programa de estudios de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, acredito haber revisado y declaro expedito para que continúe con el trámite pertinentes.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<b>Fátima del Carmen Bernal Corrales</b>	<b>17447478</b>	
--	-----------------	---

Pimentel, 8 de Julio 2024