



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un
centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Pascual Fernández Sarita Yudith (orcid.org/0000-0002-2958-9037)

ASESORA:

Dra. Nancy del Rosario Díaz Rodríguez (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi padre que desde el cielo sigue guiando mi camino, a mi madre a quien amo tanto, a mi hija Zoe mi motivación y mi fuerza diaria y por último no menos importante a Amílcar mi esposo quien nunca dudo de mis capacidades, quien me alentó a diario y quien fue el impulso para seguir estudiando.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a este día y lograr los resultados positivos en lo personal y profesional, gracias por la maravillosa familia que tengo mi esposo y mi querida hija, quienes creyeron siempre en mí, me alentaron todos los días en esta locura de “la tesis” que gracias a ellos logre culminar.

A mis padres por inculcarme al estudio, a mi padre que desde el cielo me guía, a mi madre por ser mi complemento y mi compañera.

Este trabajo de tesis ha traído consigo amistades bonitas, conocí a personas maravillosas como mis compañeras de salón y a los docentes quienes con su carisma y alegría nos motivaron a seguir y no rendirnos.

A mi alma mater Universidad Cesar Vallejo por seguir formando profesionales de calidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	64
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad. Coeficiente Alfa de Cronbach variable Calidad de atención **¡Error!**

Marcador no definido.

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad. Coeficiente Alfa de Cronbach variable satisfacción del usuario **¡Error!**

Marcador no definido.

Tabla 3. Prueba de normalidad 26

Tabla 4. Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario 26

Tabla 5. Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Fiabilidad de la satisfacción del usuario 27

Tabla 6. Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción del usuario 27

Tabla 7. Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Seguridad de la satisfacción del usuario 28

Tabla 8. Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario 29

Tabla 9. Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Elementos tangibles de la satisfacción del usuario 29

Tabla 10. Ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas 30

Tabla 11. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada 31

Tabla 12. Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud 31

Tabla 13. Contar con mecanismos para presentar quejas o reclamos 32

Tabla 14. Que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico 33

Tabla 15. La atención en el área de farmacia sea rápida 33

Tabla 16. La atención en el área de admisión fue rápida 34

Tabla 17. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto 35

Tabla 18. Que cuando presente algún problema se resuelva inmediatamente 35

Tabla 19. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	36
Tabla 20. Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	37
Tabla 21. Que médico u otro profesional que le atendió le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	37
Tabla 22. Que el médico u otro profesional que le atendió le inspire confianza	38
Tabla 23. Que el médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia	39
Tabla 24. Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	40
Tabla 25. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	40
Tabla 26. Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	41
Tabla 27. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	42
Tabla 28. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	43
Tabla 29. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	43
Tabla 30. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	44
Tabla 31. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	45
Tabla 32. El lapso de espera entre la solicitud de cita y la cita fue apropiado	46
Tabla 33. Las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del hospital	46
Tabla 34. Las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna	47
Tabla 35. Me siento cómo con el tiempo de espera en consulta	47
Tabla 36. La sala de espera es cómoda durante la espera.	48
Tabla 37. Tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar	49

Tabla 38. El trato por parte del personal de psicología es apropiado	50
Tabla 39. El trato por parte del personal médico es apropiado	50
Tabla 40. Durante la consulta, me he visto expuesto a una situación cómoda	51
Tabla 41. La duración de la consulta ha sido suficiente para atender mi problema	51
Tabla 42. La información clínica que obtuve ha satisfecho la preocupación sobre mi salud	52
Tabla 43. La explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara	53
Tabla 44. La atención obtenida en consulta externa ha sido satisfactoria	53
Tabla 45. ¿Conoce el nombre del médico que le atiende en consulta?	54
Tabla 46. Operacionalización de la variable calidad de atención	73
Tabla 47. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	20
---	----

RESUMEN

El estudio presentado tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca el año 2022. Su metodología se desarrolló siguiendo los parámetros del enfoque cuantitativo, de tipo básica o fundamental y diseño no experimental sobre una muestra conformada por 101 usuarios externos a quienes se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento, el cuestionario de preguntas siendo dos los cuestionarios utilizados, la Escala de Calidad de atención SERVPERF y la Escala de Satisfacción. A partir de ello se obtuvo como resultados que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de un mental comunitario, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.794 y una significancia < 0.05 . Finalmente se concluyó que existe una fuerte relación entre la atención brindada a los usuarios y el nivel de satisfacción que tienen respecto del centro de salud mental comunitario.

Palabras clave: calidades, satisfactorio, paciente.

ABSTRACT

The general objective of the presented study was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in a community mental health center in the city of Chilca in the year 2022. Its methodology was developed following the parameters of the quantitative approach, of basic or fundamental type and non-experimental design on a sample made up of 101 external users to whom the survey was applied as a data collection technique and as an instrument, the questionnaire of questions being two the questionnaires used, the Scale of Quality of attention SERVPERF and the Satisfaction Scale. From this, it was obtained as results that there is a direct and significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of a mental health, obtaining a correlation coefficient of 0.794 and a significance <0.05 . Finally, it was concluded that there is a strong relationship between the care provided to users and the level of satisfaction they have regarding the community mental health center.

Keywords: qualities, satisfactory, patient.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la problemática de la insatisfacción de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud se ha investigado extensamente, y a pesar de ello sigue siendo una dificultad vigente en la actualidad, que viene subsistiendo año tras año sobre todo en las quejas de los usuarios externos, sobre el maltrato o insatisfacción de la atención percibida de acuerdo a la atención dada en los establecimientos prestadores del servicio.

En el Perú, revisamos las cifras de atenciones en los distintos establecimientos del estado a nivel nacional y encontramos que 14 206 adultos reportaron ser atendidos en los centros de salud del MINSA, los cuales reportaron un 74.3% haber recibido un buen servicio calificándolo como bueno; y el 25.7% menciona que la atención es insuficiente y que no completa sus expectativas.

Sobre el problema en específico, el trabajo de investigación se ha percibido muchas veces quejas por los usuarios externos, el cual impulso a realizar esta investigación con la convicción de encontrar un aporte de estudio a buscar el motivo de estas quejas o falta de calidad en las atenciones, es lamentable que los múltiples medios de comunicación continuamente hacen de conocimiento público innumerables reportajes o notas periodísticas donde se divisa la molestia e inconformidad por parte de los pobladores al asistir a recibir asistencia sanitaria principalmente en instituciones públicas, quienes nos mencionan que el tiempo de espera es muy extenso y que en muchos momentos tienen que esperar semanas e incluso meses para poder tener acceso a una cita con los especialistas. El personal sanitario tiene como deber la responsabilidad de brindar cuidados de calidad a las personas quienes concurren por un deterioro en su salud, o ya sea en el nivel preventivo que es de mucha importancia para proveer conocimientos que ayuden a las personas a conservar su salud en ambientes óptimos. Es desde este momento, que nace el interés de los establecimientos de salud para encontrar las estrategias que permitan solucionar una atención y dar calidad, también como los medios para poder evaluar consecutivamente la naturaleza que maneja la prestación del servicio a los beneficiarios, ya que son ellos los que gozan del derecho fundamental de recibir una atención de calidad, estipulada no solo en los conocimientos que tiene el equipo de salud sino también en los valores y también

en las habilidades blandas que estos deben de conservar en el proceso de la atención de los usuarios.

Asumiendo como justificación teórica; nos esta investigación tiene el análisis de proyectos de investigación, revistas, libros que nos ayudan a delimitar las variables estudiadas con otras existentes para realizar el cruce de información determinando las falencias y así poder apoyar en la mejora de una buena calidad y satisfacción en un centro de salud mental.

Justificación metodológica, esta investigación es de tipo correlacional, se realizó el análisis y determinación de la relación que existe entre las variables estudiadas, haciendo uso del instrumento para la recolección de datos la incesante verificación de cuan complacido está el paciente, permite a las instituciones elevar sus indicadores de calidad, optimizando las dimensiones en el cual se encuentra mayor nivel de descontento.

Así se determinó los resultados en tablas estadísticas que me permitieron realizar discusiones con otros trabajos y así mencionar las recomendaciones que ayudaran al centro de salud mental a mejorar su calidad de atención para así satisfacer a los usuarios.

Justificación social, el lugar donde se realizó la recolección de datos no cuenta con una investigación efectuada para conocer la calidad de atención que prestan y también cuan satisfecho se encuentre el usuario, por ello contribuiremos a mejorar el aspecto atención de una institución del estado, que específicamente está tratando a personas que buscan ayuda para mejorar la salud mental.

Por ello se utilizó el cuestionario estandarizado SERVPERF, constituido por las dimensiones la fiabilidad que es el interés en resolver problemas, cumplir lo que propone desempeñar bien el servicio prestado por la entidad, la capacidad de respuesta que es el tiempo de espera y la duración de las atenciones, la seguridad donde el paciente debe de sentirse protegido y seguro, la empatía que nos habla de la amabilidad el buen trato y sobre todo inspirar confianza y por último la dimensión tiene a los elementos tangibles que son las máquinas, equipos, materiales de comunicación y el personal que debe de tener un buen aspecto. También se manipuló el cuestionario "SUCE" satisfacción del usuario de consultas

externas; encontramos como dimensiones a la satisfacción por la atención médica y la satisfacción por la atención administrativa, el cual amplió la visión de que la atención es deficiente.

Por último, el presente estudio se realizó por la importancia que es el realizar un adecuado desarrollo de la calidad en la atención y satisfacción desarrolladas en las entidades de Salud, con el propósito de obtener el buen desempeño laboral y así mismo servirá un indicador de mejora en la cual se pueda plasmar estudios referente al nivel de atención y satisfacción en otros establecimientos prestadoras de salud, con el propósito de alinear las gestiones encaminadas a mejorar la calidad en las atenciones y así también la percepción que tienen los pacientes en cuanto a su satisfacción dada en los establecimientos de salud.

En tal sentido se formuló como pregunta de investigación general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de la ciudad de Huancayo, 2022?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de la ciudad de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?.

En cuanto a su justificación, este estudio ha tenido como objetivo medir la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en un centro de salud mental comunitario en la ciudad de Huancayo con el propósito mayor de optimizar y mejorar las atenciones. En esa lógica, los resultados de la presente serán de considerable utilidad tanto para los trabajadores prestadores del servicio y también para los directivos encargados de los establecimientos en tanto permitirá plantear un plan de mejoramiento de la institución en cuanto a las atenciones.

En esa línea, se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de la ciudad de Huancayo, 2022 y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Seguidamente, se planteó como hipótesis general que: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022, y como hipótesis específicas que: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022., Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022, Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se tuvo como antecedentes internacionales los estudios que se muestran a continuación:

Da Silva (2021) apreciaron la satisfacción de los usuarios en los centros Odontológicos en Brasil, como objetivo fue investigar la satisfacción del paciente atendido e identificar los factores asociados, dicho proyecto es cuantitativo de corte transversal, y para recopilar los datos utilizaron el programa de mejora de la calidad de los centros Brasileños, teniendo como muestra a 10391 usuarios considerando que los evaluados expresaron la máxima satisfacción con el servicio un 95% por lo tanto, los investigadores concluyen que hay una adecuada satisfacción con los atendidos en el servicio.

Rudjay (2020) investigó sobre las influencias de la calidad en el servicio y la satisfacción del empleado en España, por objetivo tuvo analizar y examinar las influencias que tiene la calidad de servicio interno hacia la calidad en los servicios externos, se utilizó como muestreo intencional con la técnica de análisis SEM a 150 empleados y clientes, dando así los resultados la cual se resaltó que la cantidad evaluada influye sobre la calidad de servicio externo y la satisfacción de los empleados por los valores en las evaluaciones, el investigador concluye la dimensión referente al servicio interno influye en la dimensión del servicio externo de los pacientes atendidos.

Espinoza (2019) realizó el estudio del nivel de satisfacción del usuario con la relación a la calidad de atención odontológica en la ciudad de Bolivia, cuyo propósito es evaluar el nivel de atención odontológica se empleó la encuesta SERVPERF simplificada y adaptada, aplicando a 327 seleccionados bajo criterios de inclusión como resultado indican que las dimensiones como la empatía, la confidencialidad y capacidad de respuesta fueron las que alcanzaron el máximo puntaje, mientras que la dimensión de los elementos tangibles el mínimo puntaje. El investigador concluye que los consumidores se encuentran complacidos con el trato de la entidad en cuanto a la empatía y sobre todo con la solución a sus problemas, pero aducen que deberían mejorar la infraestructura.

Ahmad et al. (2018) estudió los niveles de satisfacción en pacientes de Malasia en un centro médico, basados en el modelo SERVQUAL para ello aplicó el cuestionario en 386 pacientes de los distritos de Malasia, Kota y Bharu el primer mes del año 2017 a partir de lo arrojado en la fórmula del muestreo aleatorio simple, el cual permitió elegir la muestra señalada. Obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción se relaciona con el nivel socioeconómico y de estudios de los pacientes. Finalmente, concluye que los pacientes con los recursos bajos se encuentran menos satisfechos con el servicio brindado.

Ñañez (2018) estudió el análisis comparativo entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en Ecuador, tuvo por objetivo central cotejar ambas variables mencionadas, en relación al estudio descriptivo cuantitativo, aplicando un cuestionario SERVPERF a 766 personas, el cual discrimina con un alto porcentaje de participación que manifiestan una insatisfacción en la capacidad de respuesta mientras que los aspectos tangibles se encuentra con altos porcentajes satisfactorios. El investigador diseñó un plan de tácticas para ampliar la idea sobre la satisfacción de los beneficiarios que asisten.

Carrillo et al. (2019) trataron sobre la calidad de servicio en consulta externa de un centro de salud en Tabasco considerando como objetivo dar valor a la satisfacción y la calidad de atención en el aspecto sobre las expectativas del usuario dándose así a conocer el amplio panorama de las oportunidades de mejorar la atención hacia los pacientes atendidos, dicho estudio es descriptivo y de corte transversal, utilizaron la encuesta SERVPERF versión de consultas externas, como resultado de los evaluados el 8.5 % estuvieron satisfechos respecto a calidad de atención, un porcentaje en empatía y seguridad con 39.53% y las demás dimensiones hicieron un total de 37.41%, llegando a concluir que la mayor satisfacción en la atención, en la seguridad y empatía.

Pino (2018), con su artículo científico que lleva por título percepciones y expectativas del paciente respecto a la calidad en un Hospital de Chile. Presentado en la Universidad Bio Bio. Siendo su objetivo valorar las expectativas del usuario de atención externa con relación a la calidad del servicio. La investigación utilizó el método descriptivo comparativo, transversal. concluyendo que; en relación a la atención con una mínima de la calidad en el servicio está en la atención abierta, le

continua atención de urgencia y por último la atención cerrada. En la atención abierta, los mayores inconvenientes se presentaron en la programación de horas para la atención con el médico y también en el incumplimiento de los horarios establecidos. En el cuidado de urgencia los usuarios refieren que hay una participación elevada de insatisfacción referente a la atención dada en el momento de acuerdo a su servicio. En la atención cerrada los usuarios mencionan que los encargados de la entidad no manifiestan el tiempo necesario para resaltar y enmendar las preguntas o dudas sobre la dificultad de su estado de salud por el cual se hallan internados en el hospital.

Silva et al. (2021), con su artículo científico, la relación entre calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del paciente, este artículo es sobre una empresa comercial de México la cual proyectó como propósito de reconocer la correlación que hay entre la calidad, la satisfacción y lealtad del paciente. Concluyendo; se confirmó que en la calidad del servicio se relaciona en las variables de satisfacción y lealtad, también se observa que hay una relación por su nivel de interés, se clasifican en un orden determinado ascendente en responsabilidad y confiabilidad, confianza y empatía, lealtad y satisfacción, empatía y satisfacción, por último tangibles. Además, se demuestra en una correspondencia alta que, en la variable de la calidad en el servicio, se encuentra en primer orden, entre los ítems que corresponden a las dimensiones responsabilidad y confiabilidad. También se observa este proceso en los ítems de las dimensiones de confianza y empatía. De igual modo, los aspectos tangibles se centran en un solo elemento. En conclusión, las suposiciones de la investigación mostrada indican que las dimensiones de los aspectos tangibles, la confiabilidad y también la confianza presentan variación de la percepción del mismo referente al servicio brindado.

Morillo (2016), nos da a conocer su investigación sobre la satisfacción del usuario y calidad en el servicio para alojamientos turísticos de Venezuela. Esta investigación fue presentada en la Revista de Ciencias Sociales. Continuó con un diseño no experimental, realizando con el estudio analítico. Tuvo como población de 346 alojamientos, se cotejó en una muestra de 186 establecimientos. Siendo así sus conclusiones que a partir de las pruebas de independencia practicadas en la calidad del servicio cotejado a través de la Escala de SERVPERF, está indicada

positivamente con el nivel de satisfacción presentado por los usuarios, donde a mayor nivel de satisfacción se puntúan en el cuestionario las más elevadas. También, se encuentra en compañía de ambos constructos, pudo inferirse en los resultados arrojado por el instrumento ANOVA factorial, el cual demostró con un 95% de confiabilidad, que la diferencia entre expectativas y percepciones del cliente en la calificación total del cuestionario se demostró que es superior en los puestos de salud cuyos pacientes están totalmente satisfechos.

Muente (2019) con su investigación relacionada con la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio realizado en el Hospital Especializado en Medicina Oftalmológica. En el presente artículo científico se trazó que es importante es valorar el grado de correlación existente entre el tipo de servicio que se les ofrece a los pacientes, así como también poder apreciar el grado de especialización que tienen los médicos al instante de poder brindar una atención buena o pertinente en favor de los pacientes.

Siguiendo con la revisión bibliográfica a nivel nacional se tuvo::

Vargas (2021) desarrolló el estudio de la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en Cajamarca, el objetivo fue establecer la relación de las dimensiones de calidad y satisfacción en los beneficiarios del policlínico policial, como tipo descriptivo con corte transversal, manipularon el cuestionario SERVPERF modificado y validado, como población obtuvieron a 70 usuarios externos teniendo como resultado un 100% tiene buenas expectativas en calidad de atención, un 70% los atendidos estuvieron satisfechos, un 28.57% poco satisfecho con la atención percibida. Consiguiendo la siguiente conclusión que si existe correlación entre las variables estudiados la siguiente conclusión que si existe correlación entre las variables estudiados.

Hernández (2021) estudio sobre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en un hospital de Jaén, estudio estipulo como objetivo relacionar las dos dimensiones ya mencionadas, el estudio no experimental, tiene el corte transversal y su enfoque fue cuantitativo utilizando la escala Likert a 100 personas, consiguieron como resultado la calidad de atención y satisfacción obtuvo el 86% en

alta percepción, el investigador fundamenta que se alega que si existe una relación directa y significativa sobre la calidad en la satisfacción.

Núñez (2021) estudió sobre la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes de un centro de salud en Lambayeque, cuyo plan fue reconocer qué relación existe entre las variables de la investigación, de estudio no experimental, con corte transversal y descriptivo, en la recaudación de datos utilizaron un cuestionario elaborado por el investigador, estas estuvieron adaptadas y validadas, se realizó la prueba a 109 pacientes, como resultados el 87.9% adujeron que existe una buena calidad de atención y el 12.1% en calidad de atención de forma regular. El investigador a conclusión aseguró que si existe la relación entre las ambas variables.

Huisa (2019) investigaron la calidad del servicio y la influencia de satisfacción en usuarios externos de la joya, su objetivo fue establecer la influencia entre sí de ambas variables o, se manejó el cuestionario SERVPERF a un total de 14635 usuarios han estado al tanto sobre la calidad en los servicios se muestra el nivel intermedio, así como la prestación de servicio no es confiable para los encuestados. El investigador concluyó que la entidad señala muchas falencias frente a la atención tanto administrativa como del personal que atiende ya sea por varios factores que hacen insatisfecha la atención de estos servicios la cual se debe mejorar los aspectos mencionados por el bienestar del paciente.

Huaycochea (2018) menciona sobre su investigación de la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en emergencia del hospital de Antonio Lorena Cruz en Cuzco, cuyo propósito es reconocer la relación que existe entre las dos variables de calidad y satisfacción, se usó el cuestionario SERVPERF a 2152 pacientes externos para la calidad de los servicios obteniendo un 99% que coexiste una relación directa entre las dos variables.

Ramirez (2015) investigaron la Calidad de la atención percibida y satisfacción de los pacientes del servicio externo en Lima obtuvo como propósito discriminar la correlación que existe entre la calidad y satisfacción de Los Olivos, se manejó el cuestionario SERVPERF y también se condujo el análisis por medio de la indagación y descripción para usuario externo con una muestra de 90

usuarios, enfatiza el 86.7% obteniendo aprobación correcta de percepción sobre la calidad de atención y un 7.8% y un 5.6% tiene mala percepción. Como resultado de la investigación los autores alcanzaron ratificar que si hay relación directa entre las variables.

Mohina (2015) estudió la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en Villa María del Triunfo, tiene como objetivo que la calidad de atención y la relación con las variables de satisfacción de usuarios de los servicios de salud, se aplicó la encuesta a 140 usuarios externos la encuesta SERVPERF modificada, conformado por el 20% de varones y el 80% de mujeres, se señala que la dimensión con mayor porcentaje es la satisfacción de los usuarios externos con un 52.4%. En conclusión, los investigadores llegaron a la conclusión que, si existe una proporción entre la seguridad, fiabilidad, la empatía y aspectos tangibles.

Infantes G. (2016) investigó la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en Iquitos, logrando evaluar factores agrupados en la calidad de atención en medicina complementaria se empleó un estudio transversal, para la recaudación de información mediante el cuestionario SERVPERF rectificado en 305 clientes de consulta externa del CAMEC, como efecto, en la satisfacción global un 72%, 73.7%, empatía, la satisfacción de dimensiones en un 68,6% de la fiabilidad, un 72% seguridad, sobre la capacidad de respuesta, 77.1% y 73.6% aspectos tangibles. Concluyen que la satisfacción es percibida de tal forma que fue elevada considerando a la seguridad y la empatía.

Ramos (2015) realizaron el estudio sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el sistema de salud en Camaná, los investigadores llegaron objetivo de reconocer las expectativas del paciente en consulta externa de acuerdo la variable de calidad en el hospital de Cumaná, se empleó el cuestionario para evaluar a los beneficiarios atendidos en el hospital, se evalúa a 341 usuarios de distintos servicios del hospital entre los 18 y 65 años de edad, llegando a la conclusión que la percepción del paciente en consulta externa direccionado hacia la calidad de atención dentro del hospital es regular.

Torre (2018) con su artículo científico sobre los factores que están asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo en un hospital en el

2014, en la que mostraron que calidad del servicio influye positivamente en el progreso de perfeccionar la calidad del servicio adecuado, a favor de una atención especializada y que sea óptima, en favor del ascenso de los índices de los grados de satisfacción.

Por último, se consideró a nivel local los siguientes:

Febres y Mercado (2020) plasmaron la tesis de la satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud en la ciudad de Huancayo, el objetivo considero hallar la correlación de la satisfacción y la calidad, como técnica de recolección datos utilizaron el cuestionario estandarizado SERVPERF, conformada por 292 pacientes, el 57 % del sexo femenino entre 36 - 45 años y un 36% representaban con secundaria completa y el 63% son habituales. Deduce que la mayor insatisfacción se encuentra dentro de las dimensiones de los aspectos tangibles un 57.1% de insatisfacción, seguidamente con un 55.5% insatisfacción es la capacidad de respuesta. Dicho estudio concluye de tal manera que las organizaciones de salud tienen que efectuar tácticas de progreso en los servicios atendidos con el motivo de suministrar la atención adecuada, de calidad y también eficaz.

García (2019) investigó sobre la calidad de las atenciones y también la satisfacción de los pacientes que acuden al centro de salud en Pampas Huancavelica, proponiendo determinar la calidad y satisfacción de los atendidos del C.S Daniel Hernández Tayacaja , siendo el instrumento SERVPERF el cuestionario de aplicación para ambas variables, con un prototipo de 365 pacientes dando a conocer los resultados los siguientes el 67% expresa que el nivel de satisfacción es regular, 32% demuestra que el nivel es alto referente a la satisfacción. Concluyendo que las dimensiones de percepción del usuario no demuestran dependencias en el nivel de satisfacción, tampoco en la dimensión de oportunidad, accesibilidad y mucho menos en competencia profesional, pero si se obtuvo un elevado índice de dependencia, el respeto al paciente, mala información y orientación para los usuarios es incorrecto.

Sánchez J. (2019) investigo la satisfacción del paciente externo en el servicio de emergencia del Hospital Ramiro Priale Priale – Essalud en la ciudad de

Huancayo, la cual nos muestra como objetivo establecer la satisfacción en emergencia de un hospital, manejando la encuesta SERVPERF modificada se evaluó a 182 pacientes del servicio de emergencia como resultado se obtuvo el siguiente porcentaje, la insatisfacción total de los usuarios del servicio de emergencia ocuparon un 73.1%, la dimensión con un alto porcentaje de insatisfacción con un 79.3% es la capacidad de respuesta del hospital. Ultimando que la investigación detectó que, si se encuentra un elevado grado de insatisfacción de los beneficiarios de emergencia, teniendo una mínima aceptabilidad del servicio referido por los pacientes atendidos en el establecimiento.

Gonzales y Payano (2018) estudió la satisfacción del usuario externo en el servicio de un hospital en Jauja, la finalidad del estudio fue relacionar las variables de satisfacción en consulta externa del Olavegoya, se manipuló el cuestionario SERVPERF modificado con 22 preguntas a 343 pacientes atendidos del servicio del consultorio externo, el transcurso de la evaluación arrojó los resultados que fueron un 44.8% menos valorada fue seguridad, y 56.6 la empatía. La investigación confirma que se encuentra dentro de la satisfacción general en un 54,3% el usuario de consultas externas en el servicio del consultorio externo en el Hospital Domingo Olavegoya.

Contreras (2017) presentó su investigación calidad y satisfacción del servicio recibidos por el usuario externo de Huancayo, describe como finalidad determinar la calidad y satisfacción en las clínicas integrales odontológicas, para evaluar las variables utilizó como instrumento para la recolectar los datos fue SERVQHOS modificado, aplicado a 109 personas que se atendieron en los servicios odontológico de octubre a diciembre el resultado es que la calidad atención brindada fue regular un 44%, bueno en un 33% y mala en un 4.6%, el nivel de satisfacción determinó que el 55% debe estar satisfecho, 34.9% muy satisfecho y por ultimo con el 1.8% se encuentra insatisfecho. La investigación concluyó que el 78% de usuarios sí recomendaría a las clínicas integrales de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo por su buena atención.

Como parte de las teorías relacionadas a cada variable, sobre la calidad de atención se desarrolló:

Es fundamental comprender en primer término ¿Qué es la salud?, al respecto Marine et al. citado por Fuad y Muhammad (2017) sostienen que se trata del estado óptimo de la parte física, emocional e interpersonal de la persona que le permite desenvolverse en la sociedad, pero, además, cumplir sus metas.

La Organización Mundial de la Salud, pone para conocimiento sobre calidad en las atenciones desde el enfoque de la perspectiva médica según el factor que indaga, es la manera cómo se debe de cuidar que los pacientes sean atendidos de forma precisa y adecuada, fundamentando los componentes de cada situación que tiene el paciente para así minimizar riesgos y asegurar la máxima satisfacción en la atención recibida. Por ello delimita el índice que se entregan a los bienes de la salud a un sector determinado, a lo cual, se pueda calcular a través de instrumentos o fuentes adaptadas para una posibilidad de resultados sanitarios eficientes (OMS, 2019).

Por otro lado, la calidad de atención es hablamos sobre la motivación que perciben los colaboradores de salud el cual tiene una resaltante influencia, por este motivo es que se ha vuelto un inconveniente referente a la prestación del servicio ofrecido los hospitales del estado, las cuales no concuerdan con la calidad que el atendido desea recibir cada vez que visita el establecimiento (Torres, 2016).

Nos habla del porte que puntualiza a la calidad de servicio como un beneficio a la cual tiene que cumplir las distintas situaciones en la satisfacción de las necesidades que el paciente tuviera, sea también las expectativas que el cliente desea recibir (Otero, 2012).

Es importante señalar que la calidad del servicio es un instrumento primordial en toda organización, y más aún, en una entidad que se confiará de poder brindar una atención especializada, considerando que son tantísimos los factores los que incidirán la atención precisa en favor del usuario.

Por su parte, el Instituto de Medicina refiere que la calidad de atención no es otra que el nivel en el que los servicios médicos son brindados y como los pacientes perciben ello (Rula, 2017).

Si hablamos de calidad en salud citamos a Avedis, calificado como creador de la calidad en la atención sanitaria, a lo cual precisó la calidad de atención

sanitaria tal como el nivel de prestaciones recomendables, quien permite poder alcanzar los niveles del progreso en el sistema de la salud (Donabedian, 1996).

Sotomayor (2014), menciona que las dimensiones por Cronin y Taylor quienes nos van a permitir evaluar la calidad del servicio desde la vista de los clientes, para mención son: aspectos tangibles el cual nos da a entender que cual es el estado de la infraestructura física del lugar o establecimiento así también los materiales de señalización y comunicación que se encuentren en los servicios, ello proyecta una imagen que la persona atendida tiene en cuenta a la hora de evaluar si el servicio que se les brindo es tal como ello anhelaban.

La dimensión de confiabilidad se evalúa la habilidad de las personas que trabajan en la institución y cuál es la actitud frente a una actividad; su buen servicio, su disposición su respuesta rápida se valora desde el primer contacto que tiene con los consumidores. La dimensión de seguridad se valora el buen servicio brindado, la cortesía y la amabilidad de los trabajadores, esta dimensión engloba el conocimiento y la actitud del personal. Por último, se encuentra la empatía el cual es el deseo de los trabajadores del establecimiento en ayudar y prestar confianza en los clientes es decir una atención íntegra y personalizada.

Finalmente, la calidad en la atención a los pacientes juega un rol importante en su satisfacción al permitir medir su percepción respecto del trato recibido por los profesionales médicos, de este modo, cuando existen valoraciones positivas a la calidad de atención también existen valoraciones positivas de satisfacción inclusive cuando la calidad se centre en juicios cognitivos la satisfacción se traduce en juicios afectivos (Behrouz & Ehsan, 2016).

En el plano económico, esto repercute, inclusive, en la rentabilidad y logística de las instituciones de salud, al permitirles reconocer deficiencias que podrían ser mejoradas con planes, propuestas dirigidas a garantizar resultados satisfactorios (Abbasi et al., 2019)

Como parte de las teorías relacionadas a cada variable, sobre la satisfacción laboral se desarrolló:

Las especialidades de la satisfacción del cliente se resumen en 03 aspectos, para el investigador es preciso mencionar el tiempo de expectativa y contexto,

atención admitida y su consecuencia, en la táctica de atención del coagente comprometido. Estos aspectos tienen un papel trascendental en el paciente y esto es permitido por el personal a cargo en el tiempo establecido, este sentirá agradecido y por supuesto será bien atendido, la atención autorizada se obtiene a través de una apreciación que el cliente se encuentra satisfecho y se lo da a conocer al colaborador, en efecto, se sabrá qué tipo de trato recibió (Kaushal,2016).

Sobre ello, es significativo mencionar que toda atención que se prometa debe desempeñar las expectativas permisibles de los usuarios, tomando en reparo el hecho que el personal de servicio sea comprometido con sus productos.

Linares (2014) señala que el usuario desea un mejor servicio que satisfice sus privaciones o necesidades, y esto crea una manera que la gestión pública reformule las habilidades y dando preferencia al ciudadano, a través del avance de su procedimiento y así hacer cumplir todas las perspectivas de ambas del producto y servicio.

Respecto a las dimensiones de satisfacción al usuario, el autor nos señala como primera dimensión es el trato digno y estimado, el trato y respeto hacia los clientes es esencial a partir de ella se puede decir que el cliente tiene derecho a un trato digno, en relación a sus disciplinas individuales y éticos; así como la cortesía, entre la amabilidad los colaboradores de las entidades señalen una atención nominada, facilitando información de calidad, y bienestar en los ambientes del inmueble. (Esquivel, 2016)

La satisfacción del cliente se refiere al grado de conformidad en relación a sus perspectivas y sobre sus dimensiones por parte de la empresa. El hecho de poder cumplir con las expectativas del cliente es de una alta relevancia porque incrementa la posibilidad de que este regrese, que sea un cliente frecuente, y que el servicio sea adecuado y objetivamente beneficioso para el paciente.

Por otra parte, Liang y Zhan citados por Aburayya et al. (2020) expresan que el nivel de satisfacción del paciente se traduce en sensaciones positivas que se producen como consecuencia del servicio recibido.

La satisfacción del atendido, se considera también importante el estado de ánimo de un colaborador ya que en el resultado se puede comprobar el beneficio

observado ya sea de un producto y/o servicio de acuerdo a sus intereses. Es la tasación que tienen los pacientes respecto al servicio que brinda una empresa en disconformidad con sus expectativas y deseos.

Sobre los grados de satisfacción del usuario externo, desde un enfoque teórico se han planteado ciertos criterios o exigencias puntuales: a) la Insatisfacción ocurre cuando una empresa no rellena expectativas recibidas del cliente en relación a lo que desearía conseguir, lo ofrecido o encomendado. b) Satisfacción se da obteniendo aquello que el cliente anhelaba o que está entre lo tolerable para este dentro de la empresa. c) Complacencia se refirió a la distinción de expectativas que asumía un consumidor acerca de lo que lograría frente al servicio brindado.

Si bien es bastante certero, el fin organizacional es la satisfacción de los usuarios, que, a mayor cantidad usuarios agradecidos, la entidad podrá ser mejor reconocida, formando más pacientes, ya sea con una mayor rentabilidad. Es por ello, que las empresas de hoy en día tienen un especial cuidado en la atención que ofrecen ya que, les traerá mayores beneficios.

Sobre lo mismo Calva (2009) comenta que el hecho de poder afirmar la satisfacción de los pacientes de las otras unidades de búsqueda, teniendo en cuenta que deberá de ser prudente para que sea apreciada o también que esta se tenga que representar en la mejoría para la unidad de investigación.

En la satisfacción de usuarios se tiene que dar la razón, así como señala el investigador, que los medios informativos son valiosos y significativos la cual permite satisfacer varios de los modelos de necesidades en la investigación de los sujetos de un establecimiento. Es así cómo se escoge la visita o conversaciones con las personas expertas, como profesores y maestros, otros conocedores con referencia a la búsqueda de la información indicada en algún documento impreso o electrónico (Figueredo, 2019).

Las cuatro síntesis involucradas en la satisfacción del paciente están entre ellas la relevancia, eficacia, la exactitud y la selección, en asuntos de investigación se pueden enunciar en dos conjuntos una de ellas es la pertinencia y la segunda es la relevancia tienen que ver con la información dada por la biblioteca al tiempo de darle al sujeto el informe, ya sea en un documento, correspondiendo su

necesidad y conducta informativa. b) La precisión y la recopilación se refieren a la exploración de la información. Estos últimos dos elementos que puedan estar en contenidos especialmente con lo que respecta al comportamiento de investigación.

Son importante entonces dichos elementos, los mismos que podrán mantener cuán importante es el hecho de reflexionar como relevantes aspectos como la eficacia del servicio que se pretende recibir, toda vez que es significativo dar cuenta de los elementos que hacen que un servicio sea de calidad, y que también hacen que el usuario pueda tener una satisfacción.

Por su parte, Hernández (2011) plantea que el beneficio por calcular la satisfacción de los usuarios se considera tener etapa en la percepción de los expertos de la información, no sólo a manera personal sino también en forma de agrupaciones de los profesionales expertos conocedores en la salud pública.

Los otros estudios han demostrado el hecho de reflexionar como relevantes semblantes como el de la satisfacción del usuario, que constituye un elemento central al tiempo de poder evaluar qué condiciones son las que describen a un servicio como debidamente adecuado.

El origen de la satisfacción de los usuarios nos conlleva precisamente al tema de evaluación. Mencionamos a Lancaster (1995), la trama sobre la valoración inicia a correlacionarse aproximadamente en la década de los sesenta ya por el siglo XX, esto se empieza a formar con sabidurías semejantes, con la estimación de series, campo considerablemente tratado desde entonces. El enunciado de satisfacción en pacientes nace en la década de los años 70, y poco después es separada paso a paso hasta tener la idea como estas formas fundamentales de la evaluación frecuente son de la unidad informativa. A fines de dicha década, White (1978) prepondera una adecuada satisfacción, la cual indica como proyecto esencial de la valoración la máxima realización del uso de la información.

No debemos desligar entonces de un servicio debidamente adecuado en función de los principales caracteres sobre los que se fundamenta el hecho explicar por qué es importante que el servicio sea debidamente adecuado y fundamentado, esto trasluce toda una evolución histórica.

No debemos desligar entonces de un servicio debidamente adecuado en función de los principales caracteres sobre los que se fundamenta el hecho explicar por qué es importante que el servicio sea debidamente adecuado y fundamentado, esto trasluce toda una evolución histórica. Más si existe todo un desarrollo teórico – práctico que corrobora la estrecha relación que existe entre lo percibido por los pacientes sobre la calidad de atención y sus expectativas de obtener lo que esperaba en comparación con lo que recibe, de ahí su grado de satisfacción o insatisfacción (Shan et al., 2016).

Sobre el concepto satisfacción del usuario se indica que este obtiene un importante realce en el desarrollo de los estudios propios a la gestión de salud. Destacando el hecho de que este concepto ahora tiene bastante relación directa en el hecho de poder examinar la calidad de atención de un servicio determinado.

Sin duda es relevante este hecho de poder fundamentar los indicadores que puedan sustentarse sobre la satisfacción del usuario, tomando en cuenta el hecho de poner de relieve que esto tiene que efectivamente exteriorizarse, a fin de que el usuario pueda demostrar una aceptación del servicio que recibe.

Otros autores señalan que, para el mejor manejo del indicador de satisfacción del usuario, debe de dar iniciativa a la utilización efectiva de cada servicio, esto también se otorga a los pacientes que llevan trabajando activamente en el proceso de transferencia de informes ya que se considera un buen coproductor en los servicios de la calidad.

Podemos mencionar, que la satisfacción del cliente presume una evaluación relativa del triunfo alcanzado por el sistema informativo, y que puede ser útil como mecanismo similar de mecanismos más objetivos de eficacia que, a veces, no son aprovechables. Podemos tener en consideración que la satisfacción es un índice modificable, con el mecanismo subjetivo, porque se encuentra dirigido más en base a las percepciones que tenían los demás criterios determinados y objetivos. Es cierto que, la satisfacción facilita el valor del sistema que tiene sus consumidores, aún más es la calidad técnica de los propios, puede poner en escenarios en las que, si un sistema de averiguación de la cual sus usuarios no pierde de vista ya sea

como malo, muchas veces deficiente o por conveniente, establecerá para ellos un inadecuado sistema informativo.

El servicio que se ofrece tiene pues una notable correlación con la satisfacción del usuario, siendo significativa las actividades.

También cabe mencionar que la satisfacción del cliente es un grado de aceptación de la persona cuando comete una obtención o se utiliza un beneficio, por lo tanto, es un deber de las instituciones ofrecer un servicio óptimo; a todo aquello que adiciona al servicio aumentando su utilidad o valor para el consumidor.

También cabe mencionar que la satisfacción del cliente es el grado de aceptación de la persona cuando comete una obtención o se utiliza un beneficio, por lo tanto, es un deber de las instituciones ofrecer un servicio óptimo; a todo aquello que adiciona al servicio aumentando su utilidad o valor para el consumidor.

La satisfacción de los usuarios se puede decir que es como un indicador que sirve para calcular la calidad de atención sanitaria, está conexas a resultados clínicos, reclamos por negligencia, retención de pacientes, etc. Esto puede ser un índice para el éxito o la ruina de los hospitales (Tierney, 2017).

Buscando información sobre satisfacción del usuario encontramos a Ferreira que nos da a conocer que para ahondar más la satisfacción del usuario se debe de ayudar con evaluaciones, observar o pronosticar el comportamiento del usuario como, por ejemplo, conocer si confiara la institución donde fue atendido o si retornaría a tenderse en el establecimiento (Ferreira, 2020).

III. METODOLOGÍA

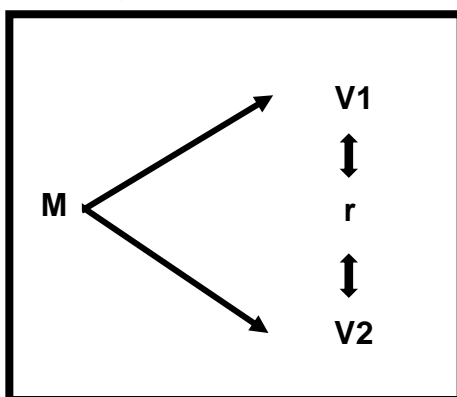
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presentado es de tipo básica o fundamental, al respecto Paucar refiere que las investigaciones de este tipo se dirigen a la obtención o ampliación de nuevos conocimientos científicos que conforman parte de la estructura de la ciencia, como: teorías, leyes, principios, postulados, hipótesis, categorías, conceptos, definiciones, es decir, incrementan conocimientos teóricos; a partir de ello este estudio buscó incrementar el conocimiento teórico que existe sobre la relación entre las variables propuestas sobre los usuarios externos en el establecimiento de salud.

El tipo de investigación de este estudio se orientó por el enfoque cuantitativo por utilizar como herramienta para la recaudación de los análisis e información para los datos, métodos estadísticos que dieran a conocer nuevos modelos de conducta (Hernández, 2003). Sobre este enfoque, es fundamental precisar que dotó el carácter estadístico a la investigación, al momento de desarrollar el procesamiento de los datos y hallar los resultados del estudio.

El diseño es no experimental, ya que en este estudio en ningún momento se manipuló deliberadamente la variable, sino se prestó atención al contexto tal cual se mostró en la realidad para luego analizarlo (Hernández, 2018). Es importante destacar que una investigación no experimental se fundamenta en el nivel de manipulación a la hora de recolectar los datos mediante los cuestionarios. En este caso, la información se recogió en un solo momento por lo que la tesis es de corte transversal (Hernández, 2018). Este diseño tuvo como esquema:

Figura 1. Diseño de la investigación



M: Muestra clara del estudio

r: Relación de las variables

Vx: Variable de la Calidad de atención

Vy: Variable de la Satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente, cualitativa: Calidad de atención

Definición Conceptual

Como definición es una perspicacia que posee el cliente referente al nivel del servicio ofertado prometido (Taylor, 2006)

Como primera variable se tuvo a la calidad de atención el efecto o posibilidad de aumentar logros deseados, utilizando los conocimientos de los expertos utilizando métodos y antecedentes probatorios. (OMS, 2019)

Definición Operacional

En el desarrollo sobre calidad de atención se tomó en cuenta que es un nivel de servicio que permite acrecentar el índice de valores anhelados en una entidad sanitaria cuya medida se describe en una cualidad del profesional de salud que será detallado con el cuestionario de la calidad en la atención al usuario externo (SUCE), el cual se constituye en 18 ítems que serán medidos en una escala de Likert del 1 al 5.

Variable dependiente, cualitativa: Satisfacción del usuario externo

Definición Conceptual

Como definición conceptual hallamos que en la experiencia las personas descubren de forma única en efecto de la satisfacción bajo sus necesidades y en el cumplimiento de sus perspectivas (Massip, 2008).

Es lo que el paciente anhela percibir por parte de un establecimiento de salud considerando la expectativa que está relacionado a sus experiencias o sucesos vividos anteriormente y de manera de experiencia de tal modo que se dé como crítica constructiva (Minsa, 2012).

Definición Operacional

La satisfacción del usuario externo para este estudio nos da a entender como una percepción de los propios usuarios atendidos respecto al nivel de estimación o complacencia de este, cuya medición se representan en el cuadro de dimensión de variables y del cuestionario SERVPERF que contiene 22 ítems puntuados en escala de Likert.

3.3. Población y muestra

El reconocido investigador Lepkowski citado por Hernández et al. (2014) refiere que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones en esa línea la población se conformó por una población infinita, es decir, todos los usuarios externos, al no poder determinar la cantidad de usuarios total.

Si hablamos de Otzen y Materola (2017), la muestra es un conjunto de personas que establecen de esta forma confidencial la variable de estudio, considerando que el objetivo es profundizar las relaciones que existe entre las dimensiones que determina el investigador.

Define a la muestra como una serie de participaciones que se establecen para darse a conocer la proporción de ciertas formas en total de la población o universo, a partir del análisis de la población (Tamayo, 2006).

Por su lado, Bernal (2010) menciona que para asemejar la muestra en la investigación se utilizó la fórmula de población infinita obteniendo como muestra a 101 usuarios externos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Miguel (2005, p 85) para lograr obtener los datos como un método que utiliza distintas técnicas para el propósito de recoger información y analizar una serie de testimonios de un subconjunto de la población sea distintiva, así que en esta investigación se deberá de detallar la calidad del servicio que percibe el cliente y el nivel de la satisfacción del usuario externo de un centro de salud mental comunitario en Chilca.

En esta investigación se utilizó como herramienta a la encuesta que estuvo determinada por Castillo y Fitipaldís (2021), la forma de estudiar que se caracteriza por las instrucciones de una población.

Al respecto, debe indicarse que la presente técnica de investigación se estipula en el hecho de haber seleccionado un tipo de investigación de carácter cuantitativo.

Es un instrumento manejado para el recojo de datos informativos nos permite describir analizando cada una de sus variables determinantes por el investigador. (Bravo, 2019)

Ficha técnica del instrumento de Calidad de atención SERVPERF

El instrumento que obtendrá la información de datos en la variable Calidad de atención, fue el cuestionario SERVPERF contenida por 16 ítems dirigidas a conocer expectativas que fueron manifestados por Cronin y Taylor con apoyo de Parasuraman en 1988 y adecuado por el Jorge Ramírez Flores en el 2021 establecida para examinar la satisfacción del usuario externo en un centro de salud de atención Primaria. Teniendo en cuenta la escala de Likert donde su puntuación es del 1 al 5 por los valores consecutivamente. Cuyo estadístico de fiabilidad, coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor 0.933 lo que quiere decir que es confiable.

Sobre la variable satisfacción del usuario externo, se manipuló el instrumento Servperf adecuado Jorge Ramírez Flores en el 2021, la cual está integrado por 5 dimensiones: Aspectos tangibles con 3 ítems, Fiabilidad con 4 ítems, Capacidad de respuesta con 3 ítems, Seguridad con 3 ítems, Empatía con 3 ítems. Se tomó en cuenta la escala de Likert considerando los siguientes

puntajes: 1 el menor puntaje y 7 mayor puntaje, el instrumento se desarrolló en un promedio de 15 min por persona.

Ficha técnica del instrumento de Satisfacción del usuario externo SUCE

Es un cuestionario compuesto por 12 ítems puntuados del 1 al 10, las dimensiones que determinan la aplicación de este instrumento son: Calidad clínica: Se agrupó a los aspectos debidamente correlacionados con el desarrollo de la consulta, considerando al personal sanitario como: la información, el trato y el amparo a la intimidad así también como segundo factor de calidad científica – técnico, Calidad administrativa: Se consideraron los estructurales tales como la adecuada construcción de la institución, la facilidad de los trámites o el tiempo que espera el paciente y los aspectos organizativos. La puntuación final de este cuestionario se obtuvo como puntuación final de las dimensiones calidad clínica y calidad administrativa las cuales servirán como referencia y el porcentaje de satisfacción de los pacientes. Cuyo estadístico de fiabilidad, coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor 0.945 lo que quiere decir que es confiable.

3.5. Procedimiento

Al finalizar la evaluación de los instrumentos se utilizó el programa estadístico de Excel el cual permitió procesar los resultados ya obtenidos de los datos de los instrumentos de evaluación a donde dirigir al análisis de interpretación de datos recopilados.

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25, para la correlación de las variables y así estipular el coeficiente de correlación de Pearson.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez ya desarrollados y realizados los datos recolectados se realizó la validación y comparación con la literatura y estudios revisados.

3.7. Aspectos éticos

En todo estudio es relevante determinar que se cumplen con los criterios éticos pretendidos para el desarrollo de la tesis, toda vez que una investigación debe cumplir con la exigencia formal que se formulan a nivel formal, en función los principios de respeto de autoría y de consentimiento informado esencialmente.

La investigación respetó los principios éticos, como:

El principio de autonomía, los pacientes consintieron su participación en este estudio, se les dio el consentimiento informado y se detalló el desarrollo y los desenlaces de la investigación.

Principio de beneficencia la investigación planteó también restaurar estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ansiando así mejorar el nivel de la calidad de atención y de la misma manera en la satisfacción del usuario.

Principio de respeto, en tanto no se afectó a ningún participante de nuestra población en esta investigación.

Principio de justicia, todos los usuarios participantes del desarrollo de este estudio tuvieron las mismas conformidades independientemente del género o edad.

IV. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación se presentarán de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Los resultados obtenidos según el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 1.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de atención	,179	101	,000
Satisfacción del Usuario	,182	101	,000

El análisis de las pruebas de normalidad ayuda a determinar la distribución de los datos. En este sentido, se optó por el índice de Kolmogorov-Smirnova debido a que el tamaño de la muestra supera los 50 datos. Entonces, de acuerdo a la prueba de normalidad se pudo observar que no existe una distribución normal de los datos ($0.000 < 0.05$). En este sentido, se tomará en cuenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyos resultados se presentan a continuación.

Tabla 2.

Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario

			Calidad de atención	de Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	101	101
		Coeficiente de correlación	,794**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

En relación al objetivo general del estudio se puede observar que existe una relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario. Esta relación es directa con coeficiente de 0.794 y una significancia <0.05 , es menor por lo cual nos indica que es una correlación de nivel bueno. De esta manera, se puede mencionar que existe una relación fuerte entre ambas variables estudiadas; además, esta relación es significativa para su interpretación.

Se obtiene según el objetivo específico uno: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la calidad de atención en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 3.

Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Fiabilidad de la satisfacción del usuario

		Calidad de atención	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,802**
		N	,000
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	1
		N	,000

A la luz de los resultados encontrados, se reporta que existe una relación entre la Calidad de Atención y la dimensión Fiabilidad de la satisfacción del usuario. Esta correlación directa es significativa ($0.000 < 0.05$) y muy buena dado que el coeficiente de Rho Spearman es 0.802. En este sentido, se puede mencionar que existe una correlación fuerte entre ambas variables.

Se logra según el objetivo específico dos: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 4.

Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción del usuario

			Calidad de atención	de Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		101	101
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		101	101	

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se aprecia que existe una relación entre la Calidad de Atención y la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción del usuario. Esta correlación directa o positiva es significativa ($0.000 < 0.05$) y buena, considerando que el coeficiente de Rho Spearman es 0.699. Al respecto, se puede mencionar que existe una correlación significativa buena entre ambas variables.

Los resultados obtenidos según el objetivo específico tres: Determinar la relación que existe entre la seguridad y la calidad de atención en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 5.

Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Seguridad de la satisfacción del usuario

			Calidad de atención	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		101	101
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,751**	1
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		101	101	

En respuesta al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación entre la Calidad de Atención y la dimensión Seguridad de la satisfacción del usuario. Esta correlación directa o positiva es significativa ($0.000 < 0.05$) y buena, teniendo en cuenta que el coeficiente de Rho Spearman

encontrado es 0.751. En relación a ello, se puede evidenciar que existe una correlación significativa buena entre ambas variables.

Los resultados obtenidos según el objetivo específico cuatro: Determinar la relación que existe entre la empatía y la calidad de atención en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 6.

Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario

		Calidad de atención		de Empatía	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1		,696**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	101		101
	Empatía	Coeficiente de correlación	,696**		1
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	101		101

En la tabla 6, se observa la correlación que existe entre la Calidad de Atención y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario. Al respecto, se puede identificar la existencia de una relación significativa entre ambas variables ($0.000 < 0.05$). Además, se aprecia que la relación encontrada es buena de acuerdo a coeficiente de Rho Spearman encontrado (0.696). Entonces, se puede mencionar que existe una correlación significativa de nivel bueno entre ambas variables.

Los resultados obtenidos según el objetivo específico cinco: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la calidad de atención en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.

Tabla 7.

Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Elementos tangibles de la satisfacción del usuario

		Calidad de atención		de Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1		,725**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	101	101
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	101	101

En la tabla 7, se puede apreciar la correlación que existe entre la Calidad de Atención y la dimensión Elementos tangibles de la satisfacción del usuario. En este sentido, se reporta una relación positiva significativa entre ambas variables ($0.000 < 0.05$). Esta relación es nivel óptimo o bueno de acuerdo al coeficiente de Rho Spearman encontrado. De esta manera, se puede mencionar que existe una correlación significativa óptima o de nivel bueno entre ambas variables.

Los resultados según ítem propuesto en cada variable fueron:

Variable 1: Calidad de atención

Tabla 8.

Ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	4	4,0
	Poco importante	2	2,0
	Algo Importante	5	5,0
	Importante	8	7,9
	Muy importante	28	27,7
	Demasiado importante	54	53,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 10, se puede observar que la mayoría de la muestra estudiada presenta la opinión de que es **demasiado importante** que las atenciones sean dadas sin ninguna diferencia, ello se visualiza con un porcentaje de 53,5%; mientras que tan solo el 2% lo considera como **poco importante**, siendo así la opinión con menor porcentaje. Del mismo modo, se puede visualizar que el 4% considera esta

afirmación como **casi nada importante**; el 5% como **algo importante**; el 7,9% lo considera como **importante**; y, finalmente, el 28% como **muy importante**. De este modo, podemos inferir que el factor de atención sin distinción tiene una mayor importancia en los usuarios de un hospital.

Tabla 9.

Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	3	3,0
	Importante	8	7,9
	Muy importante	36	35,6
	Demasiado importante	48	47,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

La tabla 11 evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** el respeto al orden de llegada durante las atenciones, ello con un porcentaje de 47,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 2% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 4% lo considera **poco importante**; el 3% como **algo importante**; el 7,9% como **importante**; y, finalmente, el 35% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la gran relevancia que le dan los usuarios a que se respete su orden de llegada, en cuanto a su atención.

Tabla 10.

Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	4	4,0

Algo Importante	8	7,9
Importante	11	10,9
Muy importante	30	29,7
Demasiado importante	48	47,5
Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 12, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud, ello con un porcentaje de 47,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 3.96% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 7.92% lo considera como **algo importante**; el 10,89% como **importante**; y, finalmente, el 29.70% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la preponderancia que la atención se realice en cumplimiento del horario publicado por el hospital.

Tabla 11.

Contar con mecanismos para presentar quejas o reclamos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	2	2,0
	Algo Importante	2	2,0
	Importante	17	16,8
	Muy importante	28	27,7
	Demasiado importante	50	49,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 13, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital representado por un 49.50% considera que es **demasiado importante** contar con mecanismos para presentar quejas o reclamos. No obstante, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, el 16,83% como **importante**; y, finalmente, el 27.72% como **muy importante**. A la luz de estos resultados se puede afirmar la importancia sobre contar con mecanismos para presentar a que la atención se realice en cumplimiento del horario publicado por el hospital.

Tabla 12.

Que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	6	5,9
	Importante	15	14,9
	Muy importante	30	29,7
	Demasiado importante	44	43,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 14, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico, ello con un porcentaje de 43,56%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 5.94% lo considera como **algo importante**; el 14,85% como **importante**; y, finalmente, el 29.70% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar importancia que tiene que los medicamentos se encuentren en la farmacia lo cual es un aspecto relevante en todo hospital.

Tabla 13. La atención en el área de farmacia sea rápida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	12	11,9
	Importante	10	9,9
	Muy importante	31	30,7
	Demasiado importante	42	41,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 15, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que la atención de la formación sea rápida, ello con un porcentaje de 41,58%. En segundo lugar, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 11.88% lo considera como **algo importante**; el 9.9% como **importante**; y, finalmente, el 30.69% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar que es muy relevante que la atención en la farmacia sea rápida.

Tabla 14.

La atención en el área de admisión fue rápida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	10	9,9
	Importante	10	9,9
	Muy importante	39	38,6
	Demasiado importante	36	35,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 16, se evidencia que 74.25% de la muestra considera que la atención en el área de admisión debe ser rápida. En menor porcentaje, 1.98% considera como nada importante este factor en la atención. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 9.9% como **importante**; y, finalmente, el 38.61% como **muy importante**. A la luz de estos resultados, se infiere que el funcionamiento del área de admisión debe ser eficiente para tener una buena calidad de atención dentro del hospital.

Tabla 15.

Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto

		Frecuencia	Porcentaje
	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	2	2,0
Válido	Algo Importante	10	9,9
	Importante	18	17,8
	Muy importante	33	32,7
	Demasiado importante	36	35,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 17, se evidencia que el 68.31% de la muestra considera como **muy importante y demasiado importante** que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio debe ser corto. En menor porcentaje, 1.98% considera como **nada importante** este factor en la atención. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 17.82% como **importante**. A la luz de estos resultados, se infiere que el tiempo de espera no debe ser largo para que se considere que existe una adecuada calidad de atención.

Tabla 16.

Que cuando presente algún problema se resuelva inmediatamente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	8	7,9
	Importante	16	15,8
	Muy importante	33	32,7
	Demasiado importante	38	37,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 18, se evidencia que el 70.3% de la muestra considera como **muy importante y demasiado importante** que cuando se presente algún problema este se resuelva inmediatamente. En menor porcentaje, 1.98% considera como **nada importante** este factor en la atención. Del mismo modo, se tiene que el 7.92% lo considera como **algo importante**; el 15.84% como **importante**. A la luz de estos resultados, se infiere que la capacidad de resolución de problemas de hospital es un aspecto valioso para los usuarios.

Tabla 17.

Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Algo Importante	10	9,9
	Importante	10	9,9
	Muy importante	33	32,7
	Demasiado importante	46	45,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 19, se evidencia que el 78.2% de la muestra considera como **muy importante y demasiado importante** que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad. En menor porcentaje, 1.98% considera como **nada importante** este factor en la atención. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 9.90% como **importante**. A la luz de estos resultados, se puede apreciar cómo se configura la privacidad como un factor relevante para las personas dentro de la atención que se le brinda en el hospital.

Tabla 18.

Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	6	5,9
	Importante	8	7,9
	Muy importante	33	32,7
	Demasiado importante	48	47,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 20, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que el médico que la atiende u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso, ello con un porcentaje de 47,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 3.96% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 5.94% lo considera como **algo importante**; el 7,92% como **importante**; y, finalmente, el 32.67% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la preponderancia de la atención de parte del médico y que este realice un examen completo y minucioso.

Tabla 19.

Que médico u otro profesional que le atendió le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada importante	2	2,0
	Poco importante	2	2,0
	Algo Importante	6	5,9
	Importante	10	9,9
	Muy importante	30	29,7
	Demasiado importante	51	50,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 21, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que el médico u otro profesional que le atendió le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas, ello con un porcentaje de 50,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 5.94% lo considera como **algo importante**; el 9,90% como **importante**; y, finalmente, el 29.70% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la relevancia de la calidad de atención y la resolución de dudas por parte de los médicos.

Tabla 20.

Que el médico u otro profesional que le atendió le inspire confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	6	5,9
	Algo Importante	10	9,9
	Importante	6	5,9
	Muy importante	37	36,6
	Demasiado importante	40	39,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 22, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que el médico u otro profesional que le atendió le inspire confianza, ello con un porcentaje de 39,60%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 5,94% como **importante**; y, finalmente, el 36.63% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la importancia del vínculo o *rapport* que pueda establecer un médico con su paciente.

Tabla 21.

Que el médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Algo Importante	10	9,9
	Importante	6	5,9
	Muy importante	41	40,6
	Demasiado importante	42	41,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

A la luz de los resultados anteriores, en este ítem se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que

el médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia, ello con un porcentaje de 41,58%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 5,94% como **importante**; y, finalmente, el 40.59% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la importancia del vínculo o *rapport* que pueda establecer un médico con su paciente.

Tabla 22.

Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	2	2,0
	Algo Importante	8	7,9
	Importante	6	5,9
	Muy importante	41	40,6
	Demasiado importante	42	41,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

A la luz de los resultados anteriores, en este ítem se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia, ello con un porcentaje de 41,58%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 9.90% lo considera como **algo importante**; el 5,94% como **importante**; y, finalmente, el 40.59% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar la importancia del vínculo entre el área de farmacia y los usuarios del hospital.

Tabla 23.

Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	4	4,0
	Importante	6	5,9
	Muy importante	35	34,7
	Demasiado importante	50	49,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En esta línea, en este ítem se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia, ello con un porcentaje de 49,50%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 1.98% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 3.96% lo considera como **algo importante**; el 5,94% como **importante**; y, finalmente, el 34.65% como **muy importante**. Con ello se puede apreciar la importancia de llevar a cabo una adecuada atención en el área de admisión del hospital.

Tabla 24.

Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	4	4,0
	Algo Importante	6	5,9
	Importante	10	9,9
	Muy importante	35	34,7
	Demasiado importante	46	45,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 26, se evidencia que 80.2% de la muestra considera como **demasiado importante y muy importante** que se comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención. En menor porcentaje, 1.98% considera como nada importante este factor en la atención. Del mismo modo, se tiene que el 5.9% lo considera como **algo importante**; el 9.9% como **importante**; y, finalmente, el 34.65% como **muy importante**. A la luz de estos resultados, se infiere la gran importancia del establecimiento de un adecuado trato entre el médico y paciente para que estos últimos entiendan las explicaciones y puedan resolver sus preguntas.

Tabla 25.

Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Algo importante	8	7,9
	Importante	12	11,9
	Muy importante	35	34,7
	Demasiado importante	44	43,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la figura 19, se puede observar que la mayoría de la muestra considera que es **demasiado importante** comprender la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud, ello se visualiza con un porcentaje de 43,6%; mientras que el 2% lo considera como **casi nada importante**, siendo esta opinión la que tiene menos porcentaje. Del mismo modo se puede observar que 7,9% considera que es **algo importante**,

el 11,9% piensa que es **importante** y finalmente, el 34,7% declara que es **muy importante**. De este modo, podemos inferir que, recibir indicaciones del médico u otro personal de salud, es de suma importancia para seguir con éxito un tratamiento y asegurar la integridad en el cuidado de la salud.

Tabla 26.

Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	4	4,0
	Algo Importante	8	7,9
	Importante	9	8,9
	Muy importante	22	21,8
	Demasiado importante	56	55,4
	Total	101	100,0

Interpretación:

La tabla 28 evidencia que la mayoría de los usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** la disposición de carteles, letreros o flechas en el establecimiento, ello con un porcentaje de 55,4%, Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, representando tan solo el 2% de la muestra estudiada. Del mismo modo, el 4% considera que es **poco importante**; el 7,9% como **algo importante**; el 8,9% como **importante** y finalmente, el 21,8% como **muy importante**. Con ello se puede afirmar que la disposición de los carteles, letreros o flechas son indispensables para que los usuarios puedan guiarse dentro del establecimiento de salud.

Tabla 27.

Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Algo Importante	10	9,9
	Importante	9	8,9
	Muy importante	32	31,7
	Demasiado importante	48	47,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 29, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que la sala de espera y consultorio se encuentren limpios y tengan el mobiliario necesario para su comodidad, representando así a un 47,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante**, siendo tan solo el 2% de la muestra estudiada; el 8,9% lo considera como **importante**; el 9,9% piensa que es **algo importante** y, finalmente el 31,7% piensa que es **muy importante**. Con ello se puede afirmar la importancia de la higiene en los ambientes del hospital, así como el mobiliario para que los usuarios sientan comodidad durante su permanencia.

Tabla 28.

Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Poco importante	2	2,0
	Algo Importante	4	4,0
	Importante	13	12,9
	Muy importante	30	29,7
	Demasiado importante	50	49,5

Total	101	100,0
-------	-----	-------

Interpretación:

En la tabla 30, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital representado por un 49.5% considera que es **demasiado importante** que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes. No obstante, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran **casi nada importante** y **poco importante**, representando cada uno a solo el 2% de la muestra estudiada. Del mismo modo, el 4% considera que es **algo importante**, el 12,9% piensa que es **importante**; y, finalmente, el 29,7% % como **muy importante**. A la luz de estos resultados se puede afirmar la importancia de que el establecimiento de salud se asegure de tener siempre limpios los servicios higiénicos.

Tabla 29.

Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nada importante	2	2,0
	Algo Importante	6	5,9
	Importante	5	5,0
	Muy importante	36	35,6
	Demasiado importante	52	51,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 31, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital considera que es **demasiado importante** que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, ello con un porcentaje de 51,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que lo consideran

casi nada importante, siendo tan solo el 2% de la muestra estudiada; seguidos del 5% que considera que esto es **importante** y del 5,9% que piensa que es **algo importante**. Finalmente, el 35,6% piensa que es **muy importante**. Con ello se puede afirmar importancia que tienen que los equipos y materiales para atender a los usuarios en el hospital.

Los resultados según ítem sobre la variable satisfacción del usuario fueron:

Tabla 30.

El lapso de espera entre la solicitud de cita y la cita fue apropiado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	5	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	11,9
	De acuerdo	32	31,7
	Totalmente de acuerdo	52	51,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 32, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital está **totalmente de acuerdo** con que el lapso de espera entre la solicitud de la cita y la cita fue apropiado, ello con un porcentaje de 51,5%. La menor cantidad se encuentra en aquellos que manifiestan estar **en desacuerdo**, siendo tan solo el 5%. Así mismo, se tiene al 11,9% que se manifiesta como **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**; y finalmente, el 31,7% está **de acuerdo**. Con ello se puede afirmar que es relevante acortar los tiempos de espera entre la solicitud de la cita y la cita para que los usuarios sigan sintiéndose satisfechos en este aspecto.

Tabla 31.

Las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del hospital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18,8

	De acuerdo	24	23,8
	Totalmente de acuerdo	58	57,4
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 33 y figura 25, se evidencia que el 57,4% de la muestra está **totalmente de acuerdo** en que las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del hospital. En menor porcentaje, el 18,8% dice estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** y, finalmente, el 23,8% manifiesta estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se infiere que las señalizaciones y carteles son indispensables para que los usuarios del hospital.

Tabla 32.

Las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna

		Frecuencia	Porcentaje
	En desacuerdo	8	7,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Válido	De acuerdo	37	36,6
	Totalmente de acuerdo	52	51,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 34, se evidencia que el 51,5% está **totalmente de acuerdo** en que las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna. En menor porcentaje, 4% considera estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** en este factor. Así mismo, el 7,9% manifiesta estar **en desacuerdo** y, finalmente, el 36,6% indica estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se infiere que las solicitudes de inicio de trámite, en su mayoría son atendidas a tiempo.

Tabla 33.

Me siento cómo con el tiempo de espera en consulta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0
	En desacuerdo	4	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18,8
	De acuerdo	30	29,7
	Totalmente de acuerdo	46	45,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 35, se evidencia que el 45,5% de la muestra está **totalmente de acuerdo** con el tiempo de espera en consulta, sintiéndose cómodos. En menor porcentaje, el 2% indica que está **totalmente en desacuerdo** con el tiempo de consulta, seguido por el 4% de encuestados que indican estar **en desacuerdo**. Así mismo, se tiene al 18,8% que indica estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**; y finalmente, el 29,7% manifiesta estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se infiere que el tiempo de espera en consulta es adecuado.

Tabla 34.

La sala de espera es cómoda durante la espera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0

En desacuerdo	8	7,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,9
De acuerdo	28	27,7
Totalmente de acuerdo	52	51,5
Total	101	100,0

Interpretación:

En la figura 28, se evidencia que el 51,5% de la muestra está **totalmente de acuerdo** en que la sala de espera es cómoda durante su permanencia en espera. En menor porcentaje, el 2% indica estar **totalmente en desacuerdo** con este aspecto; así mismo, el 7,9% manifiesta estar **en desacuerdo**, a diferencia del 10,9% que indica estar **ni de acuerdo, no en desacuerdo** y, finalmente, el 27,7% considera estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se infiere que el ambiente de la sala de espera es cómoda para los usuarios del hospital, sin embargo, puede mejorar.

Tabla 35.

Tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	7	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	13,9
De acuerdo	28	27,7
Totalmente de acuerdo	50	49,5
Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 37, se evidencia que el 49,5% de la muestra está **totalmente de acuerdo** con tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar. En

menor porcentaje, el 2% está **totalmente en desacuerdo** con tener una segunda cita; seguido del 6,9% que indica estar **en desacuerdo**; así mismo el 13,9% manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** y finalmente, el 27,7% indica estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se puede apreciar que para la mayoría no hay inconveniente alguno en tener una segunda cita para realizar un trámite.

Tabla 36.

El trato por parte del personal de psicología es apropiado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,9
	De acuerdo	38	37,6
	Totalmente de acuerdo	56	55,4
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 38, se evidencia que el 55,4% de la muestra está **totalmente de acuerdo** con el trato que les brinda el personal de psicología. En menor porcentaje, el 6,9% de la muestra estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** y finalmente, el 37,6% indica estar **de acuerdo**. Con ello se puede apreciar que el trato del personal de psicología con los usuarios es adecuado, sin embargo, puede mejorar aún más.

Tabla 37.

El trato por parte del personal médico es apropiado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,9
	De acuerdo	34	33,7
	Totalmente de acuerdo	52	51,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 39, se evidencia que la mayoría de usuarios del hospital está **totalmente de acuerdo** con el trato que recibe de parte del personal médico, representando al 51,5%. En menor porcentaje, el 4% está **en desacuerdo**; así mismo el 10,9% manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** y finalmente, el 33,7% indica estar **de acuerdo**. Con ello se puede afirmar que el trato que brinda el personal médico a los usuarios del hospital, es adecuado, sin embargo, puede mejorar más.

Tabla 38.

Durante la consulta, me he visto expuesto a una situación cómoda

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	12,9
	De acuerdo	42	41,6
	Totalmente de acuerdo	44	43,6
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 40, se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital está **totalmente de acuerdo** al indagar si fueron expuestos a una situación cómoda, representando al 43,6%. En menor porcentaje, el 2% está **en desacuerdo** con; seguido del 12,9% que manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** y finalmente, el 41,6% que indica estar **de acuerdo**. Con ello se puede afirmar la relevancia que tiene el trato durante la consulta para el usuario del hospital.

Tabla 39.

La duración de la consulta ha sido suficiente para atender mi problema

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	En desacuerdo	3	3,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	13,9
	De acuerdo	28	27,7
	Totalmente de acuerdo	56	55,4
	Total	101	100,0

Interpretación:

A la luz de los resultados anteriores, en este ítem se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital está **totalmente de acuerdo** en que la duración de su consulta fue suficiente para atender su problema, ello con un porcentaje de 55,4%. Por otro lado, la menor cantidad en aquellos que están **en desacuerdo**, siendo tan solo 3%. Del mismo modo, se tiene al 13,9% de la muestra estudiada que manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, y finalmente, el 27,7% indica que está **de acuerdo**. Con ello se puede afirmar que, por lo general, el tiempo de consulta es suficiente para atender la demanda del usuario.

Tabla 40.

La información clínica que obtuve ha satisfecho la preocupación sobre mi salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,9
	De acuerdo	42	41,6
	Totalmente de acuerdo	48	47,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

A la luz de los resultados anteriores, en este ítem se evidencia que la mayoría de usuarios de un hospital está **totalmente de acuerdo** con la información clínica que obtuvo la atención médica por la preocupación que sintió por su salud, ello con un porcentaje de 47,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos

que están **en desacuerdo**, siendo tan solo el 4%. Del mismo modo, se tiene el 6,9% que indica estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, y finalmente, el 41,6% manifiesta estar **de acuerdo**. Con ello se puede afirmar la importancia de que los médicos o personal de salud, informen a los usuarios para despejarlos de dudas y preocupaciones acerca de su salud.

Tabla 41.

La explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5,0
	De acuerdo	44	43,6
	Totalmente de acuerdo	50	49,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En esta línea, en este ítem se evidencia que la mayoría de los usuarios está **totalmente de acuerdo** en que la explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara, ello con un porcentaje de 49,5%. Por otro lado, la menor cantidad se encuentra en aquellos que están **en desacuerdo**, siendo tan solo el 2% de la muestra estudiada. Del mismo modo, se tiene que el 5% que manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**; y finalmente, el 49,5% que indica **estar de acuerdo**. Con ello se puede apreciar la importancia de que los médicos y personal de salud expliquen a detalle el tratamiento y den indicaciones a seguir en cada atención al usuario del hospital.

Tabla 42.

La atención obtenida en consulta externa ha sido satisfactoria

	Frecuencia	Porcentaje

Válido	En desacuerdo	3	3,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,9
	De acuerdo	40	39,6
	Totalmente de acuerdo	50	49,5
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la figura 36, se evidencia que el 49,5% está **totalmente de acuerdo** en que la atención que recibió en consulta externa fue satisfactoria. En menor porcentaje, el 3% está **en desacuerdo** con este aspecto; así mismo, el 7,9% manifiesta estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**; y finalmente, el 39,6% de usuarios encuestados indica estar **de acuerdo**. A la luz de estos resultados, se infiere la gran importancia que tiene para los usuarios la atención de calidad en consulta externa.

Tabla 43.

¿Conoce el nombre del médico que le atiende en consulta?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	4	4,0
	Si	97	96,0
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la tabla 45 se puede observar que la mayoría de la muestra conoce el nombre del médico que le atiende, ello se visualiza con un porcentaje de 96%; a diferencia del 4% de la muestra que no conoce el nombre de su médico. A partir de estos resultados, se puede inferir que conocer el nombre del médico es vital para el usuario ya que inspira confianza en el usuario del hospital.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la hipótesis general arrojaron que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Chilca. Ello se condice con el estudio realizado por Munte (2019) en su investigación satisfacción del usuario externo y calidad del servicio en un Hospital Especializado en Medicina Oftalmológica donde obtuvo como resultado un alto nivel de relación entre las variables propuestas.

Así mismo, se halló relación con la investigación de Espinoza (2019), quien al estudiar el nivel de satisfacción del usuario a la calidad de atención, tuvo como resultado que las dimensiones de empatía, confidencialidad y capacidad de respuesta fueron los aportaron en mayor grado a la satisfacción del usuario; lo cual coincide con la presente investigación, que halló que existe una correlación significativa de nivel bueno entre la calidad de atención y la dimensión empatía de acuerdo a coeficiente de Rho Spearman encontrado (0.696); la relación entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad es fuerte entre ambas dado que el coeficiente de Rho Spearman es 0.802; y la correlación entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta es significativamente buena considerando que el coeficiente de Rho Spearman es 0.699.

De la misma forma, la presente investigación coincide con la de Carrillo et al (2019), quienes trataron la calidad de servicio en consulta de un centro de salud para dar valor a la satisfacción y la calidad de atención sobre las expectativas del usuario con apoyo de la encuesta SERVPERF; de acuerdo a sus resultados, concluyeron que hay mayor satisfacción en la atención, seguridad y empatía. Y de acuerdo a nuestros resultados, la relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad tiene una correlación significativamente buena, al igual que la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión empatía donde existe una correlación significativa entre ambas variables.

A nivel nacional se encontró otras investigaciones como la de Vargas (2021) quien desarrollo en su estudio la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico en Cajamarca, obteniendo como resultado un 100% en cuanto a las expectativas de la calidad de atención y un 70% en cuanto a la satisfacción de los mismos.

Así también se encontró la investigación de Hernández (2021) realizada en el Hospital de Jaén donde se obtuvo como resultados de la correlación entre la calidad de atención y satisfacción un 86% de alta percepción, al igual que el estudio presentado; esto puede atribuirse a la relación directa y significativa sobre la calidad en la satisfacción, tal como menciona Hernández en su estudio.

En la investigación de Núñez (2021) sobre la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes del área de odontología de un centro de salud en Lambayeque, se obtuvo una alta correlación entre las variables de la investigación, arrojando un resultado del 87.9%, el cual se aproxima a los resultados de la presente investigación.

Este resultado contrasta con el estudio realizado con el de Huisa (2019) quien investigó en el Centro de Salud la Joya y utilizó también el cuestionario SERVPERF, dando como resultado la insatisfacción en atención de los servicios de este centro de salud por serias falencias frente a la atención administrativa y del personal que atiende al usuario, además de otros factores que influyen.

También se tiene el trabajo realizado por Huaycochea (2018) en un Hospital de Antonio Lorena Cruz en Cuzco, donde se usó el cuestionario SERVPERF a 2152 pacientes externos, obteniendo un 99% de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, lo cual refleja la relación directa entre ambas variables.

Por otro lado, Ramirez (2015), investigó sobre la calidad de atención percibida y satisfacción de paciente del servicio externo de lima; y sus resultados coinciden con el de la presente investigación dado que obtuvo la aprobación correcta de percepción de calidad de atención con un 86.7%, ratificando así que existe relación directa entre las variables mencionadas.

También se halló la relación con la investigación de Mohina (2015), quien estudió la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en Villa María del Triunfo, por lo cual aplicó la encuesta SERVERF a 140 usuarios externo, de cuyos resultados pudo concluir que si existe proporción entre la seguridad, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles; los mismos que coincide con el presente estudio dado que hay una relación directa significativa entre la dimensión seguridad y calidad de atención; al igual que la relación entre fiabilidad y calidad de atención; también existe una correlación significativa de nivel bueno entre empatía y calidad de atención; al igual que la correlación entre elementos tangibles y calidad de atención.

Así mismo, cabe mencionar la investigación de Infantes (2016), donde también utilizó el cuestionario SERVPERF en 305 usuarios de consulta externa del CAMEC, dando como resultado altos niveles de satisfacción global, resaltando así las dimensiones de empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles; lo cual coincide con la presente investigación.

Por otro lado, se encontró diferencias con la investigación de García (2019), quien estudio la calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al centro de salud en Pampas, Huancavelica. El instrumento utilizado fue el mismo que la presente investigación, dando como resultado que el nivel de satisfacción es regular, concluyendo así que la percepción del usuario no depende de la satisfacción, tampoco de la oportunidad, accesibilidad y mucho menos de la competencia profesional; pero si hay un alto grado de dependencia con la dimensión de respeto al paciente, mala información y orientación para los usuarios.

Considerando el plano local, cabe mencionar que la presente investigación contrasta con la de Febres y Mercado (2020), quienes estudiaron la calidad de atención en los servicios de salud de la ciudad de Huancayo utilizando también el cuestionario estandarizado SERVPERF, lo cual arrojó que existía altos niveles de insatisfacción, sobre todo en las dimensiones de aspectos tangibles con un resultado de 57.1%, seguido de un 55.5% por la dimensión de capacidad de respuesta, por lo cual sugirieron que se efectúen tácticas de progreso en los servicios de salud para así otorgar la atención adecuada, de calidad y eficaz al usuario.

Así mismo encontramos la investigación de Contreras (2017) quien estudio la calidad y satisfacción del servicio recibido por el usuario externo en las clínicas integrales de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo, dando como resultado que la calidad de atención brindada es regular, sin embargo, la mayoría de sus usuarios sí recomendarían su uso.

Finalmente, la presente investigación contrasta con los resultados de Sánchez (2019), quien investigó la satisfacción del paciente externo en el servicio de emergencia del Hospital Ramiro Priale Priale – Essalud de Huancayo. Los resultados arrojaron que la mayoría de los usuarios están insatisfechos, representando a un 73.1%, siendo la dimensión de mayor porcentaje de insatisfacción, el de capacidad de respuesta.

Sobre la hipótesis específica una, se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios. Ello se condice con la investigación de Mohina (2015) quien al estudiar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro infantil Carrión en Villa María del Triunfo obtuvo como resultados de alta correlación las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios.

Al igual que el estudio de Infantes (2016) sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de atención en Iquitos, donde obtuvo como nivel de fiabilidad 68,6% y su alta correlación con la satisfacción de los usuarios.

En relación a la hipótesis específica dos y el resultado de alta correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, se encontró que en la investigación de Pino (2018) que el mayor de los inconvenientes en la atención es el incumplimiento de horarios tanto de los usuarios como de los médicos, por esa razón se encontró altos niveles de insatisfacción con la atención inmediata.

Sobre la hipótesis específica tres, se encontraron altos niveles de correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios. Ello se condice con la investigación de Carrillo (2019) al obtener que la mayor satisfacción en la atención del cliente se debe a los altos niveles de seguridad y empatía. Al igual que la investigación de Infantes (2017) donde el incremento de la satisfacción responde a los altos niveles arrojados en las dimensiones de seguridad y empatía.

Sobre la hipótesis específica cuatro, se encontraron altos niveles de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios. Ello se condice con los resultados alcanzados por Espinoza (2019) quien a partir de la valoración de las dimensiones empatía, confidencialidad, capacidad de respuesta y otros concluye que los clientes se encuentran satisfechos con el trato de la entidad en cuanto a la empatía y sobre todo con la solución a sus problemas, pero aducen que deberían mejorar la infraestructura.

Así también se encontró la investigación de García (2019) sobre la calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Centro de salud en Pampas Huancavelica, quien concluye que la insatisfacción de los clientes se debió

principalmente a su falta de empatía, esto es, poco respeto al paciente, mala información y orientación incorrecta.

Sobre la hipótesis específica cinco, se encontraron altos niveles de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios. Al igual que en la investigación de Ñañez (2018) cuando discrimina que la dimensión con un alto porcentaje de participación en insatisfacción es la capacidad de respuesta mientras que los aspectos tangibles se encuentran con la satisfacción en altos porcentajes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Huancayo, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.794 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre la atención brindada a los usuarios y el nivel de satisfacción que tienen respecto del centro de salud mental comunitario.
2. Se deduce que existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.802 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre el nivel de fiabilidad de los usuarios y el nivel de satisfacción respecto de la formalidad y exactitud en la atención.
3. Se infiere que existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.699 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre el nivel de capacidad de respuesta del centro de salud mental comunitario y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.
4. Se discute que existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.751 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre el nivel de seguridad del centro de salud mental comunitario y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.
5. Se determina que existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.751 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre el nivel de empatía de los trabajadores del centro de salud mental comunitario y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.
6. Se resuelve que existe una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse como coeficiente de correlación 0.725 y una significancia < 0.05 . Por lo que queda demostrado la fuerte relación que existe entre los elementos tangibles del

centro de salud mental comunitario y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al centro de salud mental comunitario de Chilca mejorar la atención brindada a los usuarios externos, en tanto está demostrado que el nivel de satisfacción influye en su pronta recuperación y salud a nivel general.
2. Se aconseja al centro de salud mental comunitario de Chilca reforzar la fiabilidad con la atienden a los usuarios externos, esto es, brindar una atención de primer momento.
3. Se sugiere al centro de salud mental comunitario de Chilca reforzar la capacidad de respuesta a los usuarios externos en la medida que se ha visto que la atención es tardía y no brinda cobertura a los que más la necesitan.
4. Se invita al centro de salud mental comunitario de Chilca reforzar la seguridad brindada a los usuarios externos en la medida que se ha visto que la atención es tardía y no brinda cobertura a los que más la necesitan.
5. Se indica al centro de salud mental comunitario de Chilca reforzar la empatía en la atención a los usuarios, en tanto se ha visto que es muy común la recepción de quejas por el maltrato a los usuarios, quienes en la mayor parte de veces no se sientes respetados y comprendidos.
6. Se propone al centro de salud mental comunitario de Chilca mejorar los elementos tangibles que poseen, dada la importancia que las instalaciones, equipos y tecnologías tienen en la recuperación del paciente.

REFERENCIAS

1. Abbasi, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H. y Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients viewpoint. *Health Services Research, 19* (170), 1-7.
2. Aburayya, A. Marzouqi, A, Alawadhi, D., Abdouli, F. y Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees customer orientation on customer loyalty throught the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science Letters, 10* (20), 2147-2158.
http://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_72.pdf
3. Ahmad, Z. Mohd, I., Anees, H. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J, 33* (5), 416-422.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925/>
4. Behrouz, P. & Ehsan, Z. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Mater Sociomed, 28* (1), 21-25.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/>
5. Bernal (2010) definición de muestra, “*Metodología de la investigación: una discusión necesaria en universidades Zulianas*”
<http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
6. Bravo (2019) “*Desarrollo de instrumentos y evaluación de cuestionarios*”
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
7. Cronnin y Taylor (1992) “*The Servperf model as a service quality assessment tool in a Company*”
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417
8. Carrillo (2019) *la calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud en Tabasco.*
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
9. Contreras (2017) *Calidad de atención y percepción del usuario externo de unas clínicas integrales odontológicas de la Universidad Peruana Los Andes*
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1120>
10. Calva (2009) *Satisfacción de las necesidades del paciente*
<https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-de-las-necesidades-del-paciente.y810540z>

11. Donabedian (1996). *Revista de ciencias sociales calidad en la prestación de servicios de salud*.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
12. Castillo y Fitipaldis (2021) *técnicas del muestre sobre una población a estudio*
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
13. DONABEDIAN A. *El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación*. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.

https://scholar.google.com.pe/scholar?q=donabedian,+1996+calidad&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
14. Demming (1998). *¿Qué es calidad total? Revista médica herediana: órgano oficial de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”, Universidad Peruana Cayetano Heredia*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X1998000100006
15. Espinoza (2019) *Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019*. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27200>
16. Esquivel (2016) “satisfacción del cliente”- artículos-
https://scholar.google.com.pe/scholar?q=esquivel+2016+satisfaccion+del+cliente&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
17. Febres y Mercado (2020) *satisfacción de los usuarios del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el hospital Daniel Alcides Carrión – Universidad Ricardo Palma*.
<https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
18. Figueredo (2019), *revista cubana de salud pública “adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662019000400009
19. Ferreira (2021) “calidad de los servicios educativos y satisfacion del estudiante Peruana Unión”
<file:///C:/Users/USER/Downloads/1285-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2139-1-10-20200303.pdf>

20. Fuad, A. y Muhammad, J. (2017). Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Global Journal of Health Science*, 9 (7), 96 – 102.
<https://pdfs.semanticscholar.org/1145/8d61295302d27747bcde0dcdf8c91a380aec.pdf>
21. Gonzales y Payano (2018) “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital domingo olvegoya”.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4351/Gonzales%20Y-Payano%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Guix, J. (2005). Quality in public health. *Sanitary Gazette*, 19(4), 325-332.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000400010
23. Huaycochea Cuba, Tatiana (2019) “Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Área de emergencia, del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018”
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33816>
24. Hernández Villegas Smith (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de tomografía computarizada de un hospital de Jaén*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79517>
25. Huisa Manol, Lucia (2019) “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud la joya -2019”
<https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/776?show=full>
26. Hernández (2011). *Quality Of Service And Consumer Satisfaction*. Brazilian Marketing Magazine, vol (2), 146-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
27. Hernández Sampieri “metodología de la investigación”.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
28. Infantes Gómez, Francisco Mercedes (2017) “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos”.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-876793>
29. Treviño, J. Macías, B., Tello, Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *ScienceUAT*, 15 (2), 146-162.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

30. Kaushal, S. K. (2016). Expectation of quality of service and perceptions of patients towards health care services. India.
31. Linares (2014) *Prácticas del servicio al cliente en entidades del sector público*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20OP%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=1515A345AAA72C54F58F5CD3731A1EAA?sequence=1>
32. Lancaster (1995) *la importancia de la satisfacción del usuario*. https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario
33. Ministerio de Salud. (2021). *Calidad y Seguridad en la atención, nuestro derecho*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campañas/635-calidad-y-seguridad-en-la-atención-nuestro-derecho>
34. Ministerio de Salud (Minsa). (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*.
35. Morillo Moreno (2017) *Artículo Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela Revista de Ciencias Sociales(Venezuela)*.
https://www.researchgate.net/publication/347802182_Satisfaccion_del_usuario_y_calidad_del_servicio_en_alojamientos_turisticos_del_estado_Merida_Venezuela.
36. Mohina Vivanco, Eddy Raul, Aranda Sedano, Melcy Karina Mohina Vivanco, Eddy Raul. *“Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo- enero 2015”*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6392>
37. Muelle (2019) *“calidad de atención y satisfacción del usuario externos en un centro de medicina oftalmológica”*

38. Massip (2008) *evaluación de la satisfacción en salud: un reto de calidad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
39. Ñaños (2018) *Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el cantón Samborondón, Guayas Ecuador*.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_98134c83673ae0dc93a5867d28c27c4c
40. Nuñez (2021) *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85278>
41. Otero (2012) *calidad de servicio y satisfacción*.
https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rsap/v14s2/v14s2a02.pdf
42. Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
43. Otzen y meterola (2017) *técnicas de muestre y población del estudio*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
44. Peersman *método de recolección de datos y analisis de datos en la evaluación de impacto*.
https://www.unicefirc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf
45. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality." *J Retailing*. 1988; 6:12-37
46. Pino Vera (2018) *artículo original Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
47. Ramos Arismendi, *Milagros del Rosario; Ramos Arismendi, Eberth Jhosep "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camana, 2015"*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2780>

48. Ramírez Auris, Nelly Doris, Álvarez Ramírez, Carmen Martha “*Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externo del servicio de Odontología en el C.S Los Olivos,2015*”.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6813>
49. Rula, A (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al – Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*, 12 (9), 136-152.
<https://pdfs.semanticscholar.org/effd/26b4dfca414f4bdf3c8d3998c9b050e23db3.pdf>
50. Sanchez (2019) *Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud de Huancayo 2019*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5830>
51. Shan, L., Ye, Li., Ding, D., Qunhong, W. Choajie, L., Mingli, J., Yanhua, H. Yuzhen, H., Lijun, G., Jiejing, H., Lan, W., Xu, W., Ren, J. (2016). *Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. Plos One*, 11 (10), 1-18.
52. Tamayo y Tamayo (2006) “*Investigación e innovación Metodológica*” revista *blog innovación y ciencia p.176*
[http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176)
53. Taylor (2006) *Calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Revista brasilera de marketing*
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
54. Torre Mantilla, Angello Rafael; Oyola Garcia, Alfredo Enrique Y Quispe llanzo, Melisa Pamela. “*Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014*” *Rev. Gerenc. Polit. Salud [online]*. 2018, vol. 17, n.34, pp.59-68. ISSN 1657-7027.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-70272018000100059&lng=es&nrm=is
55. Sánchez Chirinos, Juan Carlos (2020) “*la satisfacción del usuario externos en el servicio de emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé–Essalud en la cuidad de Huancayo*”.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5830/S%C3%A1nchez%20Chirinos.pdf?sequence=1#:~:text=CONCLUSIONES-1.,la%20insatisfacci%C3%B3n%20en%20un%2072.3%25>.

56. Silva Treviño Juan Gilberto, Bárbara Azucena Macías-Hernández, Edgar Tello-Leal, Jesús Gerardo Delgado-Rivas (2021) “*La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*”. *RevCienciaUAT* vol. 15 no.2 Ciudad Victoria. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
57. Vargas (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>
58. Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	“Es la manera cómo se debe cuidar que los pacientes sean atendidos de forma precisa y adecuada, fundamentando los componentes de cada situación que tiene el paciente para así minimizar riesgos y asegurar la máxima satisfacción en la atención recibida” (OMS, 2019).	La calidad de atención siendo entendida como aquella que asegura que el servicio brindado cumpla con características específicas y con estándares que garanticen una buena experiencia a los clientes.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Interés en resolver problemas ● Cumplir lo que propone ● Desempeñar bien el servicio por primera vez 	Escala likert
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Espera ● Tiempo de espera ● Duración 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ● Cliente deben sentirse seguro ● Empleados corteses 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad ● Buen trato ● Inspirar confianza 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipo moderno ● Personal buen aspecto ● Materiales de comunicación 	
Satisfacción del usuario	“Es el grado de aceptación de la	La satisfacción del usuario es	Satisfacción por la atención medica	<ul style="list-style-type: none"> ● Confiabilidad ● Receptividad 	

	<p>persona cuando comete una obtención o se utiliza un beneficio, por lo tanto, es un deber de las instituciones ofrecer un servicio óptimo; a todo aquello que adiciona al servicio aumentando su utilidad o valor para el consumidor” (Tierney, 2017).</p>	<p>entendida como aquella medida en la que el cliente presenta emociones positivas respecto al servicio que se le brindó.</p>	<p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Entender y conocer credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas indispensables • Cumplimiento de los objetivos de los trabajadores • Eficacia • Eficiencia
--	--	---	--	---	--

Tabla 44. Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Interés en resolver problemas ● Cumplir lo que propone ● Desempeñar bien el servicio por primera vez 	01 al 05		(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Capacidad De Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Espera ● Tiempo de espera ● Duración 	06 al 09		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ● Cliente deben sentirse seguro ● Empleados corteses 	10 al 13		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad ● Buen trato ● Inspirar confianza 	13 al 18		
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipo moderno ● Personal buen aspecto ● Materiales de comunicación 	19 al 22		

Tabla 45. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Satisfacción por la atención medica	Confiabilidad Receptividad Competencias Entender y conocer credibilidad	1 al 06		(1-2) deficiente (3-4) insuficiente (5-6) regular
Satisfacción por la atención administrativa	Herramientas indispensables Cumplimiento de los objetivos de los trabajadores Eficacia Eficiencia	07 al 12		(7-8) bueno (9-10) excelente

MATRIZ DE CONSISTENCIA**TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE CHILCA, 2022****AUTOR: PASCUAL FERNÁNDEZ, Sarita Yudith**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O.E.1 Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H.E.1 Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		
			FIABILIDAD	Interés en resolver problemas Cumplir lo que propone Desempeñar bien el servicio por primera vez	01 AL 05	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Espera Tiempo de espera Duración	06 AL 09			
			SEGURIDAD	Cliente deben sentirse seguro Empleados corteses	10 AL 13			
EMPATÍA	Amabilidad Buen trato Inspirar confianza	13 AL 18						

<p>del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022?</p>	<p>O.E.2 Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>H.E.2 Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022</p>	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>Equipo moderno</p> <p>Personal buen aspecto</p> <p>Materiales de comunicación</p>	<p>19 AL 22</p>			
	<p>O.E.3 Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>H.E.3 Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</p>				
				<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Niveles o rangos</p>
		<p>O.E.4 Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>H.E.4 Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN MEDICA</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Receptividad</p> <p>Competencias</p> <p>Entender y conocer credibilidad</p>	<p>01 AL 06</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre .</p>
		<p>O.E.5 Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022.</p>	<p>H.E.5 Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud comunitario de Chilca, 2022</p>	<p>SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Herramientas indispensables</p> <p>Cumplimiento de los objetivos de los trabajadores</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p>	<p>07 AL 12</p>	
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</p>				
<p>Tipo: Aplicada</p>		<p>Variable 1:</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>DE PRUEBA:</p>				

<p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Nivel del diseño: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>		<p>Instrumentos: Cuestionario estandarizado SERVPERF</p> <p>Autor: Cabello E, Chirinos JL.</p> <p>Año: 2012</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Usuarios de consulta externa y emergencias de un hospital público.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)</p> <p>Autores: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Usuarios de consulta externa.</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación</p> <p>Rho spearman</p> <p>Inferencial</p>
---	--	---	--

		Directa	
--	--	---------	--

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO: _____ se me ha sido informado para participar libre y de voluntad propia, considerando que este estudio y la encuesta no presentan fines de lucro, ni de deterioro hacia mi atención o salud, toda la información recaudada será tratada de manera confidencial, no se usará ningún nombre particular.

Firma:

Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas
(SUCE)

Por favor puntué de 1 al 5 las siguientes situaciones, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la peor valorada. Este cuestionario nos ayudara a mejorar como institución las atenciones de nuestros pacientes. Agradecemos su participación.

Totalmente en desacuerdo – En desacuerdo – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
– De acuerdo – Totalmente de acuerdo

CALIDAD ADMINISTRATIVA					
1. El lapso de espera entre la solicitud de cita y la cita fue apropiado.	1	2	3	4	5
2. Las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del hospital	1	2	3	4	5
3. Las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna.	1	2	3	4	5
4. Me siento cómo con el tiempo de espera en consulta.	1	2	3	4	5
5. La sala de espera es cómoda durante la espera.	1	2	3	4	5
6. Tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar.	1	2	3	4	5
CALIDAD CLÍNICA					
7. El trató por parte del personal de psicología es apropiado.	1	2	3	4	5
8. El trató por parte del personal médico es apropiado.	1	2	3	4	5

9. Durante la consulta, me he visto expuesto a una situación cómoda.	1	2	3	4	5
10. La duración de la consulta ha sido suficiente para atender mi problema.	1	2	3	4	5
11. La información clínica que obtuve ha satisfecho la preocupación sobre mi salud.	1	2	3	4	5
12. La explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara.	1	2	3	4	5
13. La atención obtenida en consulta externa ha sido satisfactoria.	1	2	3	4	5
14. ¿Conoce el nombre del médico que le atiende en consulta?	SI		NO		

La puntuación final del cuestionario se obtiene como la media de la puntuación de las dos.

Cuestionario para evaluación de las expectativas del usuario acerca de la calidad de atención

Califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga al servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Teniendo en cuenta la experiencia en el hospital, considero que es importante:

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
1	Ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
4	Contar con mecanismos para presentar quejas o reclamos							
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La atención en el área de farmacia sea rápida							
7	La atención en el área de admisión fue rápida							
8	Que el tiempo o de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	Que cuando presente algún problema se resuelva inmediatamente							
SEGURIDAD								
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							

11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	Que el médico u otro profesional que le atendió, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
EMPATÍA								
13	Que el médico u otro profesional que le atendió le inspire confianza							
14	Que el médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención								
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.								
ELEMENTOS TANGIBLES									
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.								
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.								
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinion de aplicabilidad: Aplicable | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Fredy R. Saldaña Cerroja Saldana*

DNI: *20061457*

Especialidad del validador: *Salud Familiar y Comunitaria*

16 de Oct del 2022


GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
MAG. FREDY R. CERROJA SALDANA
COORDINADOR PAN

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimension

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Montero Tisse Karol DNI: 45354712
Especialidad del validador: Recursos Humanos y Gestión Organizacional

16 de 06 del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable I | Aplicable después de corregir M | No aplicable I |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. *Ms. Ximela Pérez Rojas Ayala*

DNI: *20408370*

Especialidad del validador: *Coordinador en los Servicios de Salud - Salud Pública*

8 de *6* del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ⁴**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 13 de Julio del 2022

Señor (a):

M.C Francis Cristian Jara Santiani

Jefe de la Micro Red de Salud de Chilca

CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE CHILCA

Nº de Carta : 157 – 2022 – UCV – VA – EPG – FOSL03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 13 de julio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: PASCUAL FERNÁNDEZ, SARITA YUDITH
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO HUANCAYO 2022".

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Mojo Mamuña
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate





RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
MICRO RED DE SALUD CHILCA

EL QUE SUSCRIBE LA PRESENTE:

AUTORIZACIÓN

Por la presente autorizo a la señorita; PASCUAL FERNÁNDEZ, SARITA YUDITH alumna del Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo a realizar su investigación el Centro de Salud Mental Comunitario de Chilca y permitiendo utilizar el nombre de nuestra institución para fines, con el propósito de renovar y mejorar como establecimiento de Salud.

Entiendo y Reconozco que este permiso se otorga como parte de lo solicitado.

15 de Julio del 2022

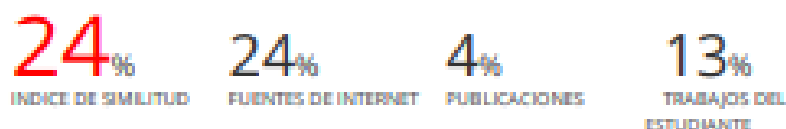
GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
MICRO RED DE SALUD CHILCA

M.C. Francis C. Jara Santiani
JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD CHILCA
C.M.P. 042318

M.C Francis C. Jara Santiani
Jefe de la Micro Red de Salud de Chilca
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE CHILCA

"Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
12	www.tendenciasdigitales.com Fuente de Internet	<1%

archive.org



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca 2022", cuyo autor es PASCUAL FERNANDEZ SARITA YUDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 12-08- 2022 18:22:34

Código documento Trilce: TRI - 0393290