



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Centro
de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Repetto Tkachenko, Lusmila Victorovna (ORCID: 0000-0003-0178-1657)

ASESOR:

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicarle a Dios este logro por permitirme culminar mi trabajo de investigación, a mi hijo Stefano por ser mi principal motivación, por regalarme sonrisas y palabras llenas de amor los meses que pasamos separados, gracias, hijo por tu paciencia, a las personas que cuidaron de él mientras tanto, dándole mucho amor, a mi papa por ser mi impulso, a mi mama por cada palabra de aliento, sin mis padres este logro no sería posible, a mis hermanos, a la señora Dorita (abuelita de mi hijo) por su apoyo incondicional ,a mi abuelita Luz por estar cada noche alentándome y a Aldo mi compañero de vida por su enorme paciencia y apoyo incondicional.

Lusmila Repetto

Agradecimiento

Agradezco a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a mi asesor el Dr. Luis Romero Echevarría que desde su estricta enseñanza más me alentaba a seguir adelante, al Dr. Aldo Lama Morales por su tiempo, dedicación y asesoría, a la Mg. Beatriz Delgado Narro por su tiempo, a Ricardo Delgado por su aporte, al Dr. Nicoletti, por permitirme realizar mi trabajo de investigación en la Diresa Callao y al Lic. Jimmy Liza por su paciencia.

La autora

Índice de contenidos	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis	21
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1 Niveles de Interpretación a nivel Global de la Variable Uno	19
Tabla 2 Niveles de Interpretación a nivel Global de la Variable SU	20
Tabla 3 Coeficiente Alfa de Cronbach	21
Tabla 4 Rangos del Coeficiente de Correlación de Spearman	22
Tabla 5 Distribución de frecuencia según características sociodemográficas	24
Tabla 6 Calidad del servicio percibida por los usuarios externos	26
Tabla 7 Dimensión de Fiabilidad percibida por los usuarios	27
Tabla 8 Dimensión de Capacidad de Respuesta percibida por los usuarios	28
Tabla 9 Dimensión de Seguridad percibida por los usuarios	29
Tabla 10 Dimensión de Empatía percibida por los usuarios	30
Tabla 11 Dimensión de elementos tangibles percibida por los usuarios	31
Tabla 12 Nivel de Satisfacción del Usuario	32
Tabla 13 Nivel de Satisfacción del Usuario en dimensión humana	33
Tabla 14 Nivel de Satisfacción del Usuario en dimensión Técnico-Científica	34
Tabla 15 Nivel de Satisfacción del Usuario en dimensión entorno	35
Tabla 16 Prueba de Normalidad	36
Tabla 17 Correlación de variables	37
Tabla 18 Correlación de dimensión Fiabilidad	38
Tabla 19 Correlación de dimensión Capacidad de Respuesta	39
Tabla 20. Correlación de dimensión Seguridad	40
Tabla 21 Correlación de dimensión Empatía	41
Tabla 22 Correlación de dimensión Elementos Tangibles	42

Índice de Figuras

Pág.

Figura 1 Bosquejo del diseño	17
Figura 2 Niveles de percepción de la calidad de servicio	25
Figura 3 Distribución porcentual de fiabilidad percibida	26
Figura 4 Distribución porcentual de capacidad de respuesta percibida	27
Figura 5 Distribución porcentual de seguridad percibida	28
Figura 6 Distribución porcentual de empatía percibida	29
Figura 7 Distribución porcentual de elementos tangibles	30
Figura 8 Distribución porcentual de satisfacción del usuario percibida	31
Figura 9 Distribución porcentual de dimensión humana	32
Figura 10 Distribución porcentual de dimensión científico-técnica	33
Figura 11 Distribución porcentual de dimensión entorno	34
Figura12 Distribución porcentual de dimensión entorno	35

Resumen

El propósito de este estudio fue investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla 021. La metodología es cuantitativa, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. La muestra estaba formada por 76 usuarios y la técnica de la encuesta y el instrumento de recogida de datos fue un cuestionario multidimensional de Servperf.

Los datos fueron procesados mediante tablas y figuras, se realizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de coeficiente utilizado para derivar la hipótesis se determinó el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,542, $p=0,000<0,05$, por lo que se concluyó que existe una relación positiva moderada entre las variables calidad del servicio y satisfacción con el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla, 2021.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, percepción, servperf.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between service quality and consumer satisfaction at the La Perla 021 Community Mental Health Centre.

The methodology is quantitative, with a non-experimental design and a descriptive correlational approach. The sample consisted of 76 consumers and the survey technique and data collection instrument was a Servperf multidimensional questionnaire.

The data were processed using tables and figures, the normality test was performed to determine the type of coefficient used to derive the hypothesis was determined Spearman's correlation coefficient with a value of 0.542, $p=0.000<0.05$, so it was concluded that there is a moderate positive relationship between the variables quality of service and satisfaction with the Community Mental Health Centre La Perla, 2021.

Keywords: service quality, user satisfaction, perception, servperf.

I. INTRODUCCIÓN

La salud mental demanda una evaluación global y continúa debido a su complejidad por ser comunitaria, así como a la novedad de estas estructuras y funcionamientos. La valoración de la complacencia del usuario externo en salud mental se ha convertido en una constante significativa para evaluar la eficacia en los servicios en salud desde ese ámbito, sin embargo, aún existen brechas. La OMS (2009) refiere que los estudios sobre este tema se encierran bajo un único y común denominador: la satisfacción del usuario externo.

En las últimas décadas hubo un significativo apogeo en la aparición de estudios dirigidos a la complacencia de los pacientes en la prestación tomada. En este contexto Belfer (2008) considera que existe una grieta muy grande entre lo que necesita una persona y lo que tiene para ofrecer un país donde hay menos recursos, una de esas brechas suele proceder de los mismos usuarios como la estigmatización de ser atendido por diversos factores e incluso del propio trabajador en salud y la siguiente brecha es la escases de recursos disponibles propuestas por el estado, en el sector salud de una organización, como lo es la falta de abastecimiento de medicamentos. En ese sentido la calidad de servicio es fijada por la grieta entre lo que divisa el usuario y sus juicios de valor, como fundamental para reconocer lo que desea (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1994).

A pesar de toda la legislación vigente, alarma que las instituciones encargadas de los temas que involucran a los usuarios con facultades desfavorecedoras de índole mental no aborden sus insuficiencias de forma eficaz y eficiente. Para la OMS (2005), existe una filosofía global para abordar las carencias relacionadas con la salud mental y señala que es compleja y diferente en cada país, asumiendo que depende de los recursos y las tecnologías disponibles, que también es necesario que la atención y el uso de los servicios sea independiente del nivel de complejidad y de los factores, que es esencial que se apoye una orientación por parte del usuario que refleje lo que quiere además de la disponibilidad de medicamentos para mejorar su estado de salud.

Según la OMS (2020) existe un alto porcentaje de personas a nivel mundial que padecen un trastorno mental leve o severo, aumentando aún más en estos

tiempos pandémicos por COVID. Asimismo, señala que existe un número considerable que no pueden ser atendidas en servicios para personas vulnerables en el tema emocional, así como la OMS, también existen otras organizaciones preocupadas en priorizar estrategias de salud. Además, esta misma organización refiere que: a nivel mundial el 80 % de los países a optado por la tele consulta a diferencia de un 50% de los países con menos recursos, esto debido a la pandemia por la Covid-19 y a consecuencia de ello los servicios de salud mental se han visto seriamente afectados, estas no se deslindan de una baja calidad de servicio teniendo en cuenta que existe una carencia de lenguaje corporal que no permite observar con exactitud el desempeño de los profesionales en salud, este desempeño puede observarse en diversos factores que influyen en la satisfacción del usuario como refieren Rodríguez et al.(2018) quienes plantean que la duración de una consulta médica es una estructura establecida en el ámbito global y es en la relación entre ambos lo que va la conducta fijada en un determinado bien o servicio, por tanto se ve reflejada en ambos actores, en su investigación los autores hacen una reflexión partiendo que se debe humanizar el trato al usuario externo desde el trato médico- paciente pues consideran que se le ha dado mayor valor a la calidad técnica es decir en el aspecto de conocimientos mas no en lo que se debe reflejar como calidad a través de los deseos del usuario.

La evaluación de la calidad no debe estar solo centrada en aspectos específicos de la cobertura y el desempeño del servicio y eso es ya una problemática, sino más bien debe centrarse en el aspecto de humanizar. Es por ello por lo que los sistemas de salud deben tener en cuenta todos los aspectos desfavorecedores que se podría generar en la percepción del usuario, por tanto, la satisfacción tiende a relacionarse con las experiencias al recibir un servicio independientemente si este sea bueno o malo. En el Perú realizaron diversas investigaciones exhortando al conocimiento de lo que desean los usuarios que padecen complicaciones mentales y su reflejo en la calidad de servicio, una de estas investigaciones estuvo propuesta por Cueva et al.(2002) en el que se utilizó de instrumento la encuesta a usuarios y familiares para abordar el tema de calidad en esa índole; en ese estudio los autores determinaron la importancia de la evaluación pues consideran que es una excelente opción para detectar los obstáculos y llevar a cabo un restablecimiento en la Institución.

El Perú, apenas tiene investigaciones que evalúan la satisfacción como lo refiere Vallejo y Arango (2003) respecto al tratamiento de salud mental, consideran que ha sido insuficiente al estar solo la atención en hospitales psiquiátricos enfocados en el aspecto farmacológico más que en la recuperación y continuidad del usuario, teniendo en cuenta la Ley N° 298896 (2012) que describe que toda atención en salud mental debe ser para todos por igual en cuanto a las intervenciones, prevención y tratamiento para la recuperación ; es así que surge dentro de la reforma en salud mental un nuevo modelo de atención basado en lo comunitario mediante el decreto supremo N° 033-2006-SA7 con la creación de 203 CSMC en todo el país.

Con la pandemia aparecieron de manera masiva casos de depresión, ansiedad y violencia familiar, según cifras del Minsa (2021), en lo que va de la crisis sanitaria hubo un incremento de 311 mil personas en el que destaca la ansiedad producto del confinamiento y es con la publicación de la Ley de Salud Mental, Ley 30947(2021), que ha cobrado mayor énfasis en ese ámbito. Es transcendental estimar la calidad de servicio desde la persona que va a atenderse, es posible obtener calificaciones adecuadas desde su perspectiva que por razones claramente obvias beneficiaría a las dos partes. Respecto a nuestra geografía de estudio el establecimiento dirigido a personas con facultades desfavorables de La Perla abrió sus puertas en el año 2019 dedicado a generar bienestar a los usuarios, dirigido a la población chalaca y de todas partes de Lima Metropolitana, si bien es cierto que frente a la pandemia hay un incremento de casos, también los hay en cuanto atenciones, es así que ante la gran demanda se ha visto en la obligación de ampliar su horario en dos turnos de 8:00 am a 7:00 pm.

El CSMC La Perla se ha caracterizado desde sus inicios por las actividades comunitarias que realiza constantemente sin embargo el servicio continuo y requerido se ve afectado por la pandemia y por la estigmatización de los usuarios al no querer ser atendidos, muchos de los usuarios que acuden al establecimiento no se adhieren completamente al tratamiento, esto es sinónimo de falta de interés y por supuesto la discontinuidad del tratamiento que se debe a múltiples factores. Como por la demora en ser atendidos, el espacio insuficiente para las terapias, la demora en entregar el expediente médico, por el mínimo personal que asiste a sus labores por ser muchas veces remotas, por la falta de empatía y el tiempo corto

que recibe el usuario en el momento de la atención y por la falta de medicina en el establecimiento, reflejándose una insatisfacción evidente. Por tanto, la satisfacción muchas veces dependerá de diversos elementos que tiene el usuario ajeno al servidor. Diversos autores como Tobar y Acuña (2012) relacionan el éxito en la satisfacción del usuario con la adherencia del tratamiento y los resultados clínicos y sociales del servicio. Es precisamente el cuestionamiento acerca si la relación de estas dos variables es suficiente para captar la fidelidad del usuario y que a través de esta correlación se puede determinar su comportamiento y así verlo desde la perspectiva de innovación, es por eso que se determinó que el problema central sea: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla 2021?, habiendo encontrado de la misma forma problemas específicos nos hacemos las siguientes interrogantes: (1) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla?, (2) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla 2021?, (3) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla 2021? 4) ¿Cuál es la relación entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021? (5) ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla 2021?

La Justificación se enfoca en teórica porque a través de los estudios analizados en las teorías podemos precisar también los conceptos más relevantes para nuestra investigación, según el pensamiento y análisis de diversos autores, es además una justificación practica porque permitirá conocer a través de un diagnóstico aspectos relevantes del usuario, el hallazgo de la correlación de las variables dará un aporte al servidor de salud y a la institución y esta a su vez a los usuarios quienes serán los primeros beneficiados, a la institución le permitirá mejorar su proceso de gestión a su vez existe una justificación metodológica por los instrumentos de medición.

De ese modo se planteó el objetivo general de la investigación que pretende determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud mental Comunitario de La Perla 2021 y bajo la línea

del objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (2) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (3) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (4) Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (5) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021.

De la misma forma se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. De igual manera, las hipótesis específicas. (1) Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (2) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (3) Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (4) Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. (5) Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia de lo investigado, se encontraron estudios en el ámbito nacional, en el argumento de salud mental una investigación afín sobre la correspondencia de las variables como es el estudio en el que Medina (2021) busco relacionar sus variables en una encuesta a 93 adultos mayores para ello utilizó el r de Pearson dando como resultado una correlación alta de 0.956, con un enfoque cuantitativo, la herramienta utilizada fue la encuesta servqual, concluye su estudio en que debe existir un trato más humanizado con el paciente.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020), en su estudio correlacional, entrevistaron a 152 usuarios del área de traumatología de un establecimiento de primer nivel de la selva peruana, su muestra fue probabilística, un total del 65% de sus encuestados manifestaron que la calidad recibida es regular ante este resultado y un 45% se encontraron parcialmente insatisfechos, también se presentó una correspondencia moderada entre la dos variables, se realizó para diferenciar las hipótesis el rho con un 0,590 para los autores es importante dejar en claro que si la calidad mejora entonces los usuarios tendrán más satisfacción.

Canzio (2019) en su investigación, utilizo la encuesta servperf para una muestra no probabilística por conveniencia de 382 usuarios, realizo un estudio descriptivo correlacional, el resultado que arrojó en su investigación fue una $\rho=0.538$, manteniendo una relación positiva moderada. De la misma manera Lostaunau (2018) en su investigación utilizó la encuesta servperf, descriptiva correlacional acerca de la percepción del usuario en un centro de Rehabilitación de Ica intensifica el deseo de mejorar la calidad a través de estrategias, ya que según la autora se basa únicamente en el aspecto curativo mas no en el lado humano, además de tener características distintas a la de cualquier otro establecimiento de salud por el lado psicológico y de terapias por lo que constituye un mayor grado de interés en su análisis, su muestra a 93 usuarios continuadores que siguieron terapia, determinando una correspondencia moderada rho de 0.579 con un horizonte de confianza del 95%, encontrando las dimensiones con un nivel bajo de complacencia realizado por la técnica descriptiva de medida de tendencia central y distribución de frecuencias y porcentajes.

Pérez (2018), quien a través de una muestra de 109 usuarios del Hospital Larco Herrera estudió las percepciones utilizando el modelo servperf que mide las

percepciones e identifiqué que hay correspondencia directa con una $\rho=0.751$ y un sig. menor a 0.005 al igual como todas sus dimensiones, además considera primordial que el personal de salud manifieste un trato más humanizado con el paciente.

En cuanto a otras investigaciones cotejamos las internacionales, en el que se destaca a Matute (2020), su investigación en un hospital de Guayaquil cuya finalidad fue establecer la influencia de sus variables, para la autora fue primordial resolver la deficiente gestión del nosocomio público pues considera que las quejas por la demora en los tiempos de espera genera insatisfacción y para llevar a cabo su estudio planteó como instrumento la encuesta Servqual a 383 usuarios, la investigación concluye que las personas entrevistadas que se encontraban insatisfechas era por el tiempo de espera, la seguridad y la empatía, también, se puede observar estas características por el coeficiente ρ cercano a 1 se calcula una correspondencia enérgica entre las variables la autora concluye que existe una desorganización en la entidad que es lo que provoca las demoras en la atención.

Jaramillo, Fabara y Falcón (2020), en su estudio en un hospital ecuatoriano evaluaron a 384 usuarios externos, identificaron que los fragmentos de empatía, seguridad y fiabilidad fueron las que obtuvieron mayor satisfacción mientras que capacidad de respuesta y elementos tangibles fueron las que menos satisfacción obtuvieron, el estudio fue transversal, correlacional en el que el resultado fue de un ρ de 0.924, manifestando una asociación muy fuerte con un p valor de 0.000, el instrumento utilizado fue la encuesta servqual, concluyen los autores que es muy importante el tiempo de espera para que el establecimiento pueda recibir una buena correspondencia de sus pacientes.

Suarez y Gabriel (2019) en su investigación realizada en La Habana utilizaron el modelo servqual a una muestra de 370 usuarios externos y familiares o acompañantes, excluyendo a usuarios que presenten alguna dificultad cognitiva y/o tengan una dificultad de índole mental. Se manejó la herramienta servqual con la escala de Likertiana, dio como resultado que el 53% de la muestra encuestada fueron mujeres, investigación cuantitativa además de utilizar el análisis por categorías malo, regular y bueno en el que se concluye que un 48% de su muestra manifiesta que la calidad es regular, dando, así como conclusión que se debe

reflejar más la atención en ese ámbito el trato del personal y en la higiene del establecimiento.

Sisalema (2019) en su estudio a 200 usuarios continuadores de un hospital de Ecuador, investigación con enfoque cuantitativo, corte trasversal, descriptivo correlación al determino una asociación de $\rho=516$ con una percepción de la calidad regular de parte de su muestra, en cambio Guerrero (2017) en su investigación cuantitativa descriptiva a 376 usuarios de un hospital de Guayaquil usando servqual concluyó que no estaban satisfechos en los elementos tangibles en sus indicadores de señalética y el correcto uso del uniforme. Propone además una nueva sala de espera.

Haciendo un análisis teórico en la investigación a través de la exploración de la literatura, debemos tener en cuenta que es fundamental definir el concepto de calidad: Garza, Abreu y Badii (2008) mencionan que la calidad tiene varias aristas, dejó de ser la evaluación fijada solo en producto o servicio para convertirse en satisfacción de los usuarios, mencionan además que a través del tiempo ha seguido un proceso de cambio, estableciendo etapas que empiezan con la revolución industrial y la calidad de inspección, momento por el cual estuvo relacionado solo con la producción en masa, tiempo en el que no veían si un producto era bueno o malo ya que solo se fijaban en el concepto de calidad bajo un control estadístico de procesos; tiempo después aparece en la etapa de tecnología e innovación además de los enfoques teóricos como una evolución de los conceptos siguientes para su definición.

En ese contexto Cubillos y Rodríguez (2009) analizan que existen autores representativos a través de la historia que definen el concepto como:1. Deming en 1989, refiere que está centrada en los directivos de las organizaciones que el considera como ejes principales en lo favorable o desfavorable que puede pensar un usuario en relación a un tangible y una prestación, busca la complacencia del cliente, para ello pretende hacerlo desde el lado humano de los trabajadores eliminando las barreras producidas por el miedo por lo que plantea desecharlo para generar familiaridad e incitar la innovación. Desde este concepto podemos determinar que la manufactura y la mano de obra está basado en la eficiencia del trabajo en equipo y es este enfoque que sigue hasta hoy para medir el control de

calidad, otro de los autores es 2. Juran en 1990 en cambio, la define como las características del producto que puede tener efecto positivo solo si la organización aprende a gestionarla desde la perspectiva del cliente, los profesionales y los que dirigen la organización, es decir debe surgir partiendo de la planificación, para el gurú, se entrelaza con la programación, vigilancia y perfeccionamiento denominada trilogía de la calidad.

Por otra parte, 3. Ishikawa en 1986, plantea que cada área involucrada en la organización es importante en la elaboración de un bien tangible o en la entrega de un bien intangible, otro de los autores representativos fue 4. Crosby propone en 1988 que la calidad es la aprobación con las exigencias. Esas exigencias deben determinarse concretamente para que no se cometa errores; se debe medir de manera repetitiva para determinar su conformidad no descubierta marca una distancia con la calidad.

La calidad de servicio presenta dos directrices: 1) La calidad objetiva: propiamente dicha desde la verificación de un producto o servicio y sus características además de que es entregado específicamente para lo que fue creado y 2) La calidad subjetiva: es meramente percibida por el usuario bajo una experiencia previa, luego de esbozar la conceptualización podemos ver que a través de la literatura revisada en cuanto a nuestra variable, los autores precisan la calidad de una prestación como la discordancia de lo que anhela el usuario con lo que observa de lo que recibe (Barragán y Moreno,2013).

La calidad de servicio es sinónimo de excelente condición que resulta de una valoración de las expectativas con lo que recibe el usuario acerca del desempeño, de esta manera el usuario le dará un valor negativo o positivo que de acuerdo con su percepción pueden ser en un nivel superior o inferior a sus expectativas (Parasuraman et al.1988).

Para Cronin y Taylor (1994) el desempeño es observado en el momento de la prestación, además autores como Juran en 1990 analizan el término que se entrelaza con la conceptualización como complacencia de lo que necesita el usuario y sus expectativas, es así como para la calidad es importante tener en cuenta lo que el usuario percibe a través de lo obtenido.

Feirgenbaum (1983), por tanto, manifiesta que el concepto en si es enfatizar en el usuario, como lo reafirma Cerezo (2003) dando por hecho que es un pequeño trecho entre las expectativas y la percepción, siendo el usuario el eje principal.

Desde que se esbozó la primera definición de calidad de servicio, han surgido una diversidad de teorías, muchos autores en la búsqueda de romper brechas han realizado diversas investigaciones como la de Duque (2005), en su análisis respecto a la calidad de servicio entrelaza todas estas conceptualizaciones con dos modelos que surgieron de manera predominante lideradas por la escuela nórdica con el modelo la Calidad percibida de Gronoroos en 1984 y la escuela norteamericana.

En cuanto Gronoroos en 1994 señalo que los siguientes elementos o dimensiones que se entrelazan en conjunto como elementos clave en una organización son 1) la calidad técnica que es lo que se ofrece a los usuarios, darle valor a las expectativas de estos, 2) La calidad funcional, es la relación que existe con el que provee el producto o servicio con el cliente, es decir cómo se entrega ese servicio, ambas se entrelazan en 3) La imagen corporativa, que es básicamente lo que percibe el usuario acerca del servicio brindado y dependerá de los atributos dados por el servicio, esto a su vez puede verse desde la perspectiva del usuario como lo afirma Colmenares (2007) en el que manifiesta que dependerá de cómo lo recibe en ella, residen varios factores que pueden influenciar en la calidad.

Por otra parte la escuela americana, identificada en el modelo de las brechas o Gaps, indicando que existe un desarreglo, una grieta que tienen las organizaciones cuando perciben de manera equivocada las expectativas del usuario, es ahí que las organizaciones empiezan a actuar de manera estratégica para cumplir con lo que el cliente desea a través de estructuras de diseño y estándares y pasar al servicio en si como entrega, esto es en cuanto a la organización, sin embargo también de acuerdo a la estructura del cliente, quien define la adquisición del servicio o producto por diversos factores (Parasuraman et al.1988).

Esas brechas de las que se refiere Parasuraman et al. (1988) exponen las diferencias de lo que ofrece una prestación, estas son las necesidades, el uso mismo de esa prestación y lo que el usuario observa. Las grietas son identificadas

a través de cinco trechos que producen dificultades en la prestación y que contribuye en la estimación última que los clientes hacen al respecto: Brecha 1. La discordancia de las expectativas no es lo mismo que la percepción que tiene la organización, respecto a ello. es paradójico no conocer al usuario para la ejecución de un buen plan estratégico respecto a la calidad. Brecha 2. La diferencia entre lo que percibe la organización con los estándares y estrategias que propone para el servicio y si este no coincide con la solicitud de lo que el usuario espera. Brecha 3. No entregar los servicios con los modelos diseñados de la organización con lo que realmente se brinda al usuario. Brecha 4. No igualar el desempeño de la promesa, es decir la importancia de la comunicación externa en ese caso, lo que realmente se ofrece con lo que se desea comunicar al usuario. Brecha 5. Esta última brecha es percibida por el usuario de acuerdo con sus expectativas y percepciones acerca del servicio. Para los autores antes mencionados es importante excluir estas brechas realizando una excelente gestión de calidad es decir el eliminarlas para que no perturbe la calidad de servicio de ninguna organización. esta teoría conlleva a identificar los puntos críticos y analizarlos, esos puntos que se determinan en resultados no esperados por el usuario, lo que afectaría en cierta forma de manera negativa la calidad en base a la experiencia de haber recibido servicio. (Parasuraman et al.1988).

La teoría de las brechas es el cimiento para la creación del Modelo Servqual como lo indica Canzio (2019), creado además para medir la calidad de servicio enfocado a una mejora continua, desde sus inicios tuvo diez dimensiones que son los atributos de que los usuarios consideran de relevancia; luego fueron reestructurándose, quedando así cinco dimensiones que en su teoría son multidimensionales, el de Parasuraman es el más utilizado, sin embargo, ha sido criticado porque a pesar de ser aprobado cambia de trama según la categoría de evaluación variando las interrogantes, aunque lleva al mismo fin. La finalidad de dicho instrumento es evaluar de manera apartada las expectativas y percepciones de un usuario, lo que proporciona un juicio de las posiciones o endeblesamientos en la prestación del servicio. Se consigna 22 ítems que resumen las cinco dimensiones que se pueden percibir en un servicio: 1) El aspecto tangible, es el aspecto físico que se imputa a las instalaciones, equipos y lo que el usuario pueda

observar. (Westreicher. 2020). 2) La fiabilidad, es la destreza por la cual se cumple con lo que se ofrece de manera cuidadosa y esmerada y se mide a través de la constatación de que existan normas y que se observen que existan los protocolos en la atención del usuario, respecto a esta dimensión es preciso recalcar que en el ámbito de salud mental existen protocolos de atención basado en las normas técnicas referentes a ese ámbito que refieren los juicios para el buen funcionamiento (Norma Técnica de Salud Mental, 2017), es por ello que es primordial que si el personal de salud presenta un estigma hacia el usuario puede ocurrir circunstancias desfavorecedoras asumiendo una mala actitud frente al tratamiento e incluso en su recuperación por lo que constituye de igual forma un uso incorrecto en la atención para las personas con facultades cognitivas desfavorecedoras (Mårtensson, 2013 citado por Sánchez, 2016), además Torroba (2015) manifiesta que, si la entrega de medicamentos es inadecuada, podría generarse que el usuario deje su tratamiento, por ende, a la no adherencia y el fracaso terapéutico.

3) La capacidad de contestación, es la ayuda inmediata de quien ofrece la prestación y el tiempo que da para que el usuario pueda obtener satisfacción, 4) La seguridad que es lo que transmite el que presta el servicio para generar así confianza en el usuario, además de transmitir sus conocimientos y 5) La empatía, vista como una atención más personalizada, más humana. Villalba (2013) y Zamudio (2012) coinciden que es ponerse en el terreno del usuario para satisfacer sus expectativas. Estas cinco brechas se relacionan con las dimensiones descritas, permite identificar los errores que se cometen en una organización, se ve reflejado en las encuestas (Matsumoto, 2014).

Cronin y Taylor (1994) proponen un cambio no del todo estructural con el modelo Servperf, para los autores este modelo es el más adecuado ya que consideran que el modelo de Parasuraman es más tedioso al momento de elaborarlo porque mide las percepciones y expectativas del usuario, en cambio el modelo servperf mide tan solo las percepciones, aunque contiene los ítems y dimensiones de esta, según estudios tiene mayor validez, esta investigación está apoyada en el modelo servperf de estos autores.

Desde el contexto de servicios en salud según Ishikawa (2000) manifiesta que la calidad empieza a verse reflejada cuando el usuario presenta un grado de

tranquilidad con la atención, de la misma forma el servidor siente esa connotación al ofrecer sus servicios. En cuanto a ello conforme a la literatura revisada se toma de referencia a Cantú (1999) en similitud con Chang (1999) quienes involucran al personal de salud en términos de calidad debido a que está expuesta y dependerá de la actitud del profesional con el usuario y la destreza para llevar con éxito su bienestar en el momento que se encuentra, en el asunto y luego de la entrega del servicio. Es por ello la importancia de centrarse en lo que espera recibir el usuario, es por esto que hablar de calidad en el espacio de servicios de salud es primordial no cometer faltas porque está en juego la existencia de la persona, es en este punto donde se enfoca la conceptualización de Crosby (1988) respecto a la calidad, en la que él define que si se realizan faltas en el producto, este se puede devolver, sin embargo en el ámbito sanitario salud podría presentarse pérdida de vidas humanas.

Para la OMS (2003) el grado de la eficacia de una prestación para personas con facultades desfavorecedoras se ve reflejada cuando es vista desde una persona con unas facultades desfavorecedoras, se espera que el médico haga optimizar la calidad de vida del paciente al igual que sus sintomatologías. Vista a partir de un familiar, facilita el soporte y auxilio respecto al vínculo de familia, como también desde la perspectiva del personal asistencial de la salud la prestación asegura precaución y eficacia. En la mirada del administrador, quien gestiona para que exista accesibilidad en temas de salud pública, lo mencionado son los requerimientos para cualquier servicio de salud mental, tanto si es nuevo o como si se tratase de una prestación fuertemente concretas con cuantiosos recursos, es importante no sólo para cambiar las indiferencias anteriores, como fueron las injusticias en los hospitales de esa índole, sino también para ratificar el avance de unos cuidados efectivos y eficientes en el futuro y como lo indica la OMS (2003), instaurar la prestación en salud mental, incluso cuando no hay recursos, facilita una base estable para el futuro desarrollo de esos servicios.

Respecto a nuestra segunda variable se tiene diversas definiciones. En ese sentido, es importante conocer el concepto de (Kotler, 2012 citado por Tandazo, 2016) la define como una etapa cognitiva del ser humano, puede estar conllevada por la sensación de goce o desencanto después de contrastar el rendimiento desde lo que esperaba, además el autor pone énfasis en el usuario quien aduce que después de adquirir un bien o un servicio presenta tres niveles de

satisfacción: a) La Insatisfacción, cuando lo que percibe no es lo que deseaba, b) la satisfacción es lo contrario, pues coinciden y c) la complacencia cuando lo que percibe excede sus expectativas. Oliver (1981), lo define de la misma forma como un nivel de estado cognitivo final, es decir los sentimientos que se acercan al usuario cuando adquiere un producto.

Para Tse et al. (1990) definen el concepto como el resultado de lo que percibe el usuario después de haber realizado una evaluación en el que incluye sus expectativas y el resultado final y esto comprende diversos factores que definirían su evaluación, es posible identificar que de acuerdo con esta definición cuando el cliente está satisfecho si se cumplen las expectativas. En la literatura revisada se encontraron definiciones de nuestra variable satisfacción respecto a salud en relación con la percepción, esta podrá ser positiva si tiene acceso al servicio, si el que brinda el servicio es asequible y sobre todo el tiempo de espera, además de la capacidad técnica del profesional de salud, todos estos vinculados a la atención (Kaushal, 2016). De acuerdo con el análisis de estudio existen diversas conceptualizaciones para la satisfacción del usuario, sin embargo, la que persiste en la actualidad con el significado de satisfacción del paciente es la de Donabedian (1980), quien refiere que el usuario es quien tiene la última palabra, por tanto, su capacidad de juzgar, concluir si el servicio desempeña bien bajo sus carencias y sus discernimientos.

Según el Ministerio de Salud (2007), el enfoque principal y más utilizado para evaluar la correspondencia de los pacientes, es la coexistencia de tres espacios, según el tipo de eficacia que perciben. Estos constan de tres dimensiones: a) la dimensión humana o el aspecto humanístico dado en relación con ambos, es decir, el vínculo entre ellos b) la dimensión técnico-científica: la capacidad técnica en la profesionalidad del personal sanitario c) la dimensión ambiental: es todo lo que implica el bienestar en la atención, en términos de privacidad, buena iluminación, espacios ventilados e higiene (Donabedian ,1984).

Gutiérrez et al. (2009) hace hincapié en reseña a otros autores comparando que mientras exista un menor tiempo de espera del usuario ante la adquisición de un servicio ya sea por consulta médica aumentaría su percepción sobre la satisfacción que está ligado a lo que espera recibir, en cambio si hubiese un mayor tiempo de espera en el servicio de farmacia la satisfacción disminuye

poniendo en riesgo la calidad de servicio ya que el usuario preferiría ir a una farmacia particular fuera del establecimiento. En ese contexto Chang (1999) refieren que existen tres elementos que precisarían la satisfacción en el usuario y son el tiempo de espera, los aspectos tangibles y la propia atención del personal de salud como el trato en la consulta e incluso antes de ella como lo afirma (Corbella,1990 citado por Chang ,1999) que la satisfacción del usuario dependerá como llega al establecimiento y con lo que llega antes de probar el servicio, esta característica se da también en el ámbito de salud mental como lo afirma Robles (2003) su importancia empieza a cobrar mayor énfasis hace un corto periodo de tiempo cuando se requiere la necesidad de evaluar para mejorar los servicios, sin embargo en la atención de salud mental, este concepto se visiona hace treinta años atrás conjuntamente con los de nuevos modelos en salud mental que se mostraron inicialmente en países europeos, específicamente los modelos comunitarios, involucrando la necesidad de valorar a los acompañantes de los usuarios que son pieza fundamental para la mejora del usuario , esto debido a la dependencia emocional y farmacológica dependiendo del grado de enfermedad mental que presenta. En ese contexto Verdugo (2002) en su investigación de acuerdo a la literatura analizada refiere que los usuarios externos se sentirán siempre insatisfechos cuando no los consideran capaces de tomar decisiones en todos los aspectos, muy por el contrario sucedería si los profesionales de la salud, permiten la interacción con actividades para reforzar su autodeterminación, esto basado en los modelos comunitarios como proceso de rehabilitación, sin embargo la no adherencia en el tratamiento además de repercutir en la salud del usuario, también de manera significativa lo hace respecto a los servicios en esa índole , por lo tanto la confianza que proporcionan los profesionales de la salud es primordial generar una complacencia y continuar con su tratamiento.

De esa misma manera lo afirma Rodríguez (2021) quien indica que en salud mental el trato médico- paciente es fundamental para llevar un tratamiento y culminarlo, en base a la participación, para la autora la satisfacción del usuario implica conjuntamente la adherencia y el profesional de la salud debe fijarse más en el usuario, saber que piensa, como actúa, que prefiere para no caer en percepciones que son equivocadas. las dos variables están intrínsecamente relacionadas, las dos se refieren a los deseos del usuario en sí, sin embargo, la

buena prestación se enfoca en los epítetos de esta, en cambio la satisfacción es más subjetiva, emocional que dependerá del estado de ánimo principalmente y factores externos que el servidor no podrá controlar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

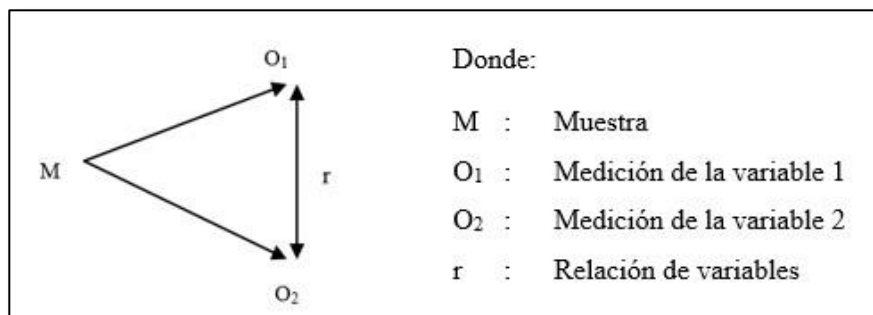
El estudio siguió una orientación cuantitativa, porque se acopiaron datos y examinaron para responder a las preguntas de la investigación y comprobar las hipótesis previamente establecidas. Se basa en mediciones numéricamente planteadas en el uso de estadísticas para establecer patrones de comportamiento de la población (Hernández et al. 2014).

El diseño del estudio es descriptivo-correlacional, a través de ello busca relacionar las variables explicando el comportamiento de cada uno en un análisis descriptivo. De tipo no experimental: no se hacen cambios en los sujetos de estudio y no se maniobran las variables. De corte transversal: Sucedió en un momento concluyente y único (Hernández et al. 2014).

El método de la investigación es hipotético deductivo, es la vía que empieza con aseveraciones como las suposiciones procedentes (Bernal, 2016).

Figura 1

Bosquejo del diseño



3.2. Variables y operacionalización

Variable calidad servicio.

Definición conceptual: Cronin y Taylor (1994). Consiste en una visión evaluativa del rendimiento del servicio excluyendo las expectativas y así realizar una mejora en la prestación.

Definición operacional: Se operacionalizo la variable 1 mediante un cuestionario que contiene 22 interrogantes, que consignan cinco extensiones:

fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (4 ítems) y aspectos tangibles (6 ítems). (Ver anexo 1, se adjunta matriz de operacionalización).

Variable Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el resultado final de la evaluación humanista respecto a la buena prestación (Donabedian, 1980).

Definición operacional: Fue dividido en 3 dimensiones las cuales son: Dimensión humana, técnico científico y entorno, la recolección de datos se realizó a través del cuestionario teniendo 11 preguntas, siendo medido por la escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el total de elementos con determinadas características (Hernández et al. 2014). La investigación estuvo determinada por 76 usuarios externos del Centro de salud mental comunitario La Perla, quienes asistieron en el mes de setiembre del 2021.

En los criterios de inclusión, se aplicó el cuestionario a todos los usuarios que asistieron al centro de salud, de ambos géneros con mayoría de edad. Se realizó bajo el criterio de inclusión que estuvo conformado por los usuarios continuadores debido a que es una encuesta que mide la percepción, además se aplicó antes de cada consulta en la sala de espera del establecimiento; en cuanto a ese criterio se tomó en cuenta a los usuarios de mayoría de edad, los familiares y cuidadores en caso el usuario no pueda responder, dependiendo de la gravedad o estado en el que se encontraba, en cuanto a los casos excluidos formaron parte los usuarios menores de 18 años, usuarios con diagnóstico grave y los que realizaban trámites administrativos por primera vez.

Muestra: Son los elementos de una población (Hernández et al. 2014). Se ejecutó la muestra al total de la población representada por 76 usuarios externos

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son los medios utilizados para recoger información, como las observaciones, las entrevistas y las encuestas. Un cuestionario es un instrumento que por medio de interrogantes para recolectar los datos se puedan medir las variables (Hernández et al.2014).

El instrumento manejado fue el Servperf, diseñado para valorar la calidad de la prestación, su desempeño a través de la percepción del usuario, basado en Cronin y Taylor (1994), que contiene 5 dimensiones y 22 ítems y el siguiente instrumento para evaluar la complacencia del usuario fue un interrogatorio basado en Donabedian (1994), que contiene 3 dimensiones y 11 ítems. Además, se consideraron extractos para recoger datos generales de los encuestados. Para recopilar los datos se contó con un cuestionario que contenía la escala de Likert.

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

Cuestionario para Calidad de Servicio

Nombre: Servperf

Autor: Cronin y Taylor (1994)

Adecuación: Propia

Cantidad de ítems: 22

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 5 minutos

Estructura: Contiene cinco opciones de contestación de opción variada en la escala ordinal de Likert en la codificación es: nunca es 1, casi nunca es 2, a veces es 3, casi siempre es 4 y siempre es 5.

Niveles de interpretación: Bajo (74-86) Medio (87-99) Alto (100-110)

Tabla 1

Niveles de Interpretación a nivel Global de la Variable 1 y sus fragmentos

Niveles	Global	Dimen 1	Dimen 2	Dimen 3	Dimen 4	Dimen 5
Bajo	74-85	6-10	9-12	9-12	9-12	11-15
Medio	86-97	11-15	13-16	13-16	13-16	16-20
Alto	98-110	16-20	17-20	17-20	17-20	21-30

Elaboración Propia

Cuestionario para Satisfacción del Usuario

Nombre: Encuesta satisfacción del Usuario

Autor: Donabedian (1994)

Adaptación: Propia

Cantidad de Ítems: 11

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 5 minutos

Estructura: Contiene cinco alternativas de respuesta de opción múltiple en la escala ordinal de Likert en la codificación es: nunca es 1, casi nunca es 2, a veces es 3, casi siempre es 4 y siempre es 5.

Niveles de interpretación: No Satisfecho (44-47), Regularmente Satisfecho (48-51) y Satisfecho (52-55).

Tabla 2

Niveles de Interpretación a nivel Global de la Variable SU y sus fragmentos

Niveles	Global	Dim 1	Dim 2	Dm3
No Satisfecho	44-47	15-16	12-14	4-7
Regularmente Satisfecho	48-51	17-18	15-17	8-11
Satisfecho	52-55	19-20	18-20	12-15

Elaboración Propia

Validación y confiabilidad del instrumento

Para establecer una validez en el contenido que se encuentra en cada instrumento se tomó en cuenta el juicio de tres expertos, entre ellos el Mg. Ricardo Aldo Lama Morales. (Maestro en Gestión Administrativa en Salud), el Mg. Arnaldo Villalva Rengifo (Maestro en Gestión Pública) y profesor de la Universidad Cesar Vallejo, y el Mg Ricardo Delgado León por lo que sus opiniones fueron relevantes en esta investigación (ver anexo3).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto veinte usuarios quienes no formaron luego parte de la investigación para luego en función a los datos obtenidos, mediante el Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach se determine el uso de ambos cuestionarios (ver anexo 4).

Tabla 3*Coeficiente Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Ítems
C. Servicio	0.86	22
S. Usuario	0.80	11

Elaboración Propia

Interpretación

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable 1 arrojo un 0.86 lo cual nos indicó un nivel favorable en cuanto a la confianza y para la segunda variable el resultado es igual de favorable, un 0.80.

3.5. Procedimientos

Luego de la validación por parte de los profesionales y de la prueba piloto para corroborar la confiabilidad de los cuestionarios se envió una carta a la Dirección Regional de Salud del Callao solicitando permiso para evaluar a los encuestados antes de realizar la encuesta con el Servperf. Las encuestas también se realizaron antes de la cita de los usuarios y para evaluar la percepción de cada uno, se consideró que eran usuarios continuos, es decir, que ya habían tenido al menos dos visitas anteriores (ver anexo 5 y anexo 6).

3.6. Método de análisis

Una vez completadas las encuestas se colocaron los datos en Excel 2016 según la escala de Likert utilizada en los instrumentos y luego se introdujo en el programa estadístico SPSS versión 28 para validar, procesar y comprobar las hipótesis. El primer paso fue analizar el nivel sociodemográfico, en el que se identificó el grupo de edad y sus características para luego describirlas. El análisis en el programa informático se realizó de la siguiente manera: (ver Anexo 7).

Se utilizaron estadísticas descriptivas a través de la técnica de baremos por cada variable y sus dimensiones, en ese contexto se determinó que para la primera variable sean las categorías alto medio y bajo y para la segunda variable se usó insatisfecho, regularmente satisfecho y satisfecho. Se calcularon las variables y sus

dimensiones agrupándolas para luego recodificarlas en distintas variables y luego de ello se hizo una agrupación visual con los baremos establecidos realizados en Excel, se hizo el análisis descriptivo mediante frecuencias, estableciendo gráficos de tablas para cada variable y dimensión.

Una vez realizada la estadística descriptiva se formuló la siguiente pregunta: ¿Existe relación? Del mismo modo, se observaron los problemas específicos en los que intervienen las dimensiones a analizar.

El nivel descriptivo de las variables, donde los resultados se obtuvieron por agrupación en el sistema SPSS v.28.

Las variables se examinaron mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de más de 50 usuarios con un nivel de significancia menor a 0,005, es decir un valor $p < 0,005$, y un intervalo de confianza del 95%.

Se finaliza que existe una distribución no normal y no paramétrica, por lo que estos datos requieren un tratamiento inferencial de las variables para la comprobación de hipótesis mediante la correlación de Spearman. El criterio de comprobación de la hipótesis es el siguiente: Si el valor p es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Si el valor p es mayor o igual a 0,05, se acepta la suposición nula y se utiliza el análisis inferencial con el coeficiente de Spearman para correlacionar o probar las hipótesis, que luego se discute y se sacan conclusiones para la investigación.

Los valores del coeficiente de correlación de Spearman Rho pueden oscilar entre -1 y +1 según el siguiente rango de valores:

Tabla 4

Rangos del Coeficiente de Correlación de Spearman para interpretar resultados

Rango	Interpretación
0.21 al 0,40	Correlación positiva baja
0.41 al 0.70	Positiva moderada
0.71 al 0.90	Positiva alta
0,91 al 1.00	Positiva muy alta

Nota: Hernández, Fernández y Bautista (2014)

3.7. Aspectos éticos

Se respeta al usuario encuestado sin importar su condición sociodemográfica, además del derecho a la privacidad al entregarle un consentimiento informado valorando su integridad. (ver anexo 8).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

Distribución de frecuencia según características sociodemográficas del usuario Externo

Características Socio demográficas	Frecuencia	Porcentaje
Condición del encuestado		
Usuario	68	89.5
Acompañante	8	10.5
Total	76	100
Edad		
18 a 29 años	12	15.80
30 a 59 años	62	81.6
60 a más años	2	2.6
Genero		
Masculino	24	31.6
Femenino	52	68.4
Total	76	100
Nivel de estudio		
Primaria	9	11.8
Secundaria	15	19.7
Técnico	36	47.4
Universitario	16	21.1
Total	76	100
Seguro		
SIS	70	93.1
ESSALUD	4	5.3
Otro	2	2.6
Total	76	100
Área de Atención		
Farmacia	8	10.5
Psiquiatría	32	42.1
Psicología	27	22.4
Terapia Ocupacional	19	25.0
Total	76	100.00

Elaboración propia

En la tabla 5 se evidenciaron las particularidades sociodemográficas de la muestra encuestada, en él podemos visualizar una notoria presencia del género femenino que acude al establecimiento de salud mental con un 68.4%, además de acuerdo con la condición del encuestado en la tabla se refleja que acude sólo al establecimiento con un 89.5% y un porcentaje menor acude en compañía de algún familiar. En cuanto al rango de edad se visualiza que los que frecuentan el Centro de Salud Mental la Perla son adultos con un 81.6%, de 30 a 59 años además un 47.4% manifestaron tener estudios técnicos concluidos. El tipo de seguro de las personas encuestadas es el SIS, el que predomina con un 93.1% y el área al que más se dirigen en consulta es el de psiquiatría, esto hace entender que son usuarios que necesitan medicación y siguen un tratamiento.

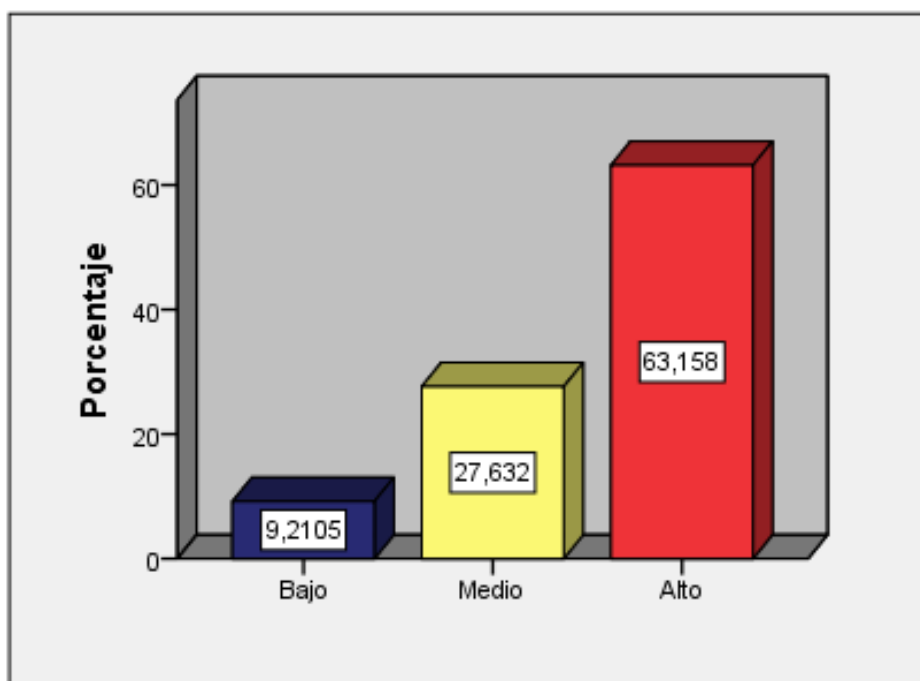
Tabla 6

Calidad del servicio percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021.

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	7	9.2
Medio	21	27.6
Alto	48	63.2
Total	100	100.0

Figura 2

Distribución Porcentual de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021



En la tabla 6 y figura 2 se muestra la comprobación en relación con la calidad de servicio que existe una mayoría de los encuestados que percibió un nivel alto (63.2%) representado por 48 personas además otro porcentaje de usuarios perciben un nivel regular (27.6%) representado por 21 personas, en comparación de un porcentaje mínimo que percibe una calidad baja (9.2%) representado por 7 personas.

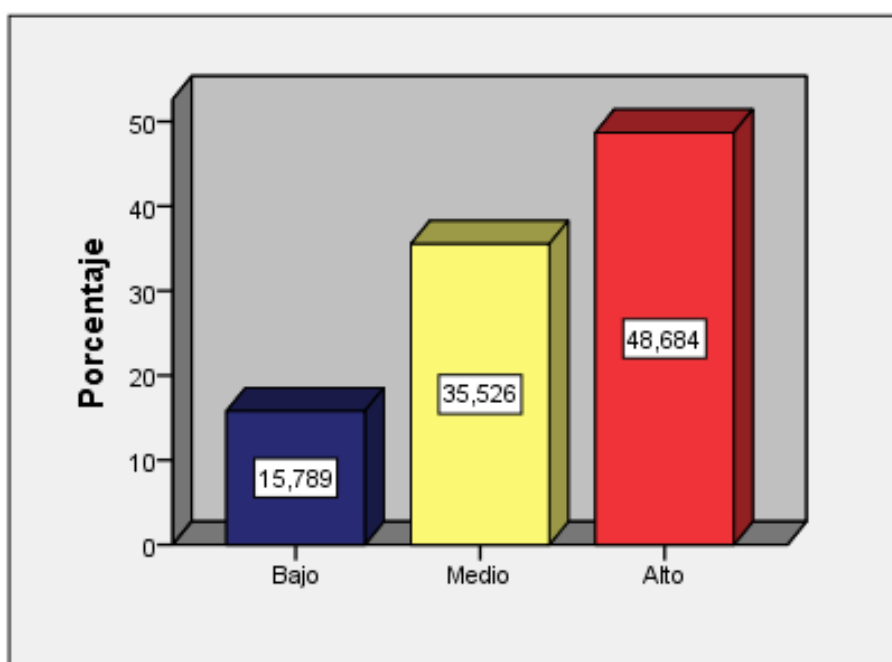
Tabla 7

Dimensión de Fiabilidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021.

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	12	15.8
Medio	27	35.5
Alto	37	48.7
Total	100	100.0

Figura 3

Distribución Porcentual respecto a la dimensión Fiabilidad percibida



En la tabla 7 y figura 3 se muestra un nivel alto respecto a la percepción del usuario en cuanto a la dimensión de fiabilidad con un 48.7%, es decir que de los 76 usuarios encuestados 37 de ellos consideran un nivel alto en la atención recibida, sin embargo, hay un porcentaje de la muestra con un 35.5% representado por 27 personas que percibieron lo contrario con un nivel regular y 15.8% representado por 12 personas percibieron insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio que brinda el establecimiento .

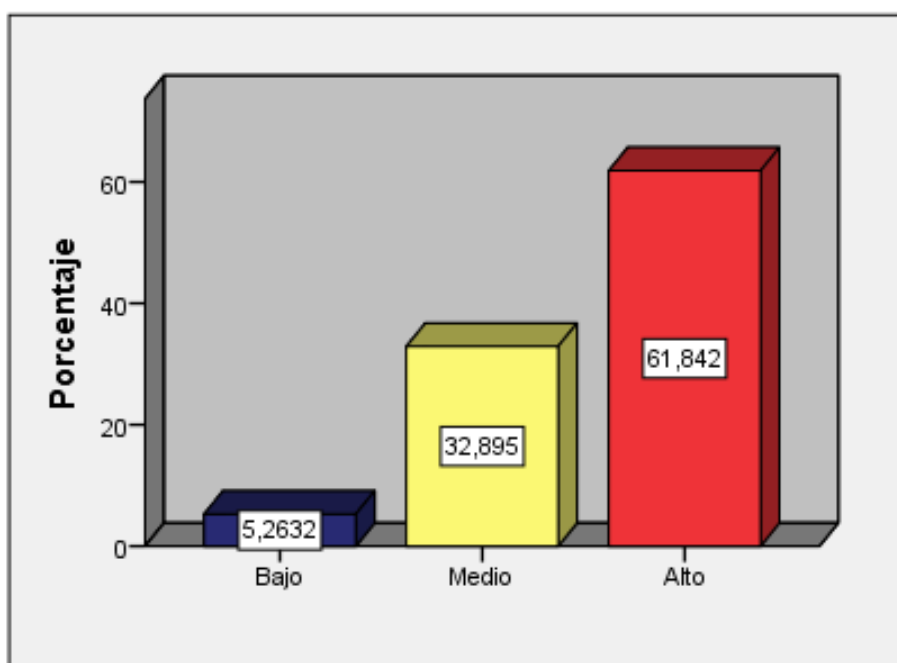
Tabla 8

Dimensión de Capacidad de Respuesta percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla,2021.

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	4	5.4
Medio	25	32.9
Alto	47	61.8
Total	100	100.0

Figura 4

Distribución Porcentual del nivel de percepción de calidad de respuesta



En la tabla 8 y figura 4 se muestra que el 61.8%, representado por 47 de los usuarios encuestados percibieron un nivel alto de satisfacción respecto a la calidad de respuesta que muestra el personal de salud del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, es decir percibieron que la atención en farmacia y admisión es rápida y se muestran conformes con el tiempo de espera en comparación de un 32.9% representado por 25 personas que percibieron un nivel medio de satisfacción y un 5.3% representado por 4 personas percibieron un nivel bajo de respecto a esta dimensión .

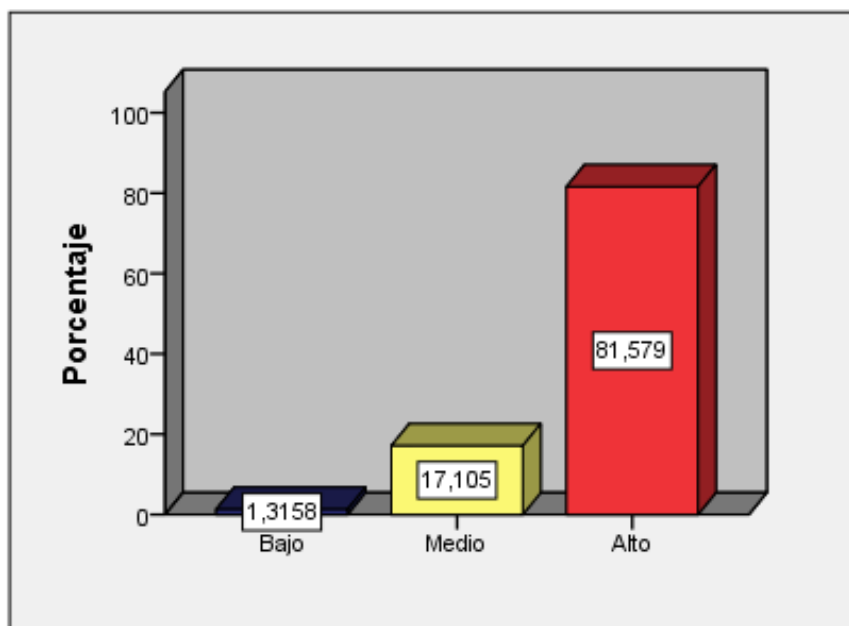
Tabla 9

Dimensión Seguridad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	1	1.3
Medio	13	17.1
Alto	62	81.6
Total	100	100.0

Figura 5

Distribución Porcentual respecto a la dimensión Seguridad percibida por los usuarios externos



En la tabla 9 y figura 5 se muestra que un 81.5% representado por 62 personas consideró un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad, un 17.1% representado por 13 personas manifestó un nivel medio y un 1.3% percibió un nivel bajo de satisfacción.

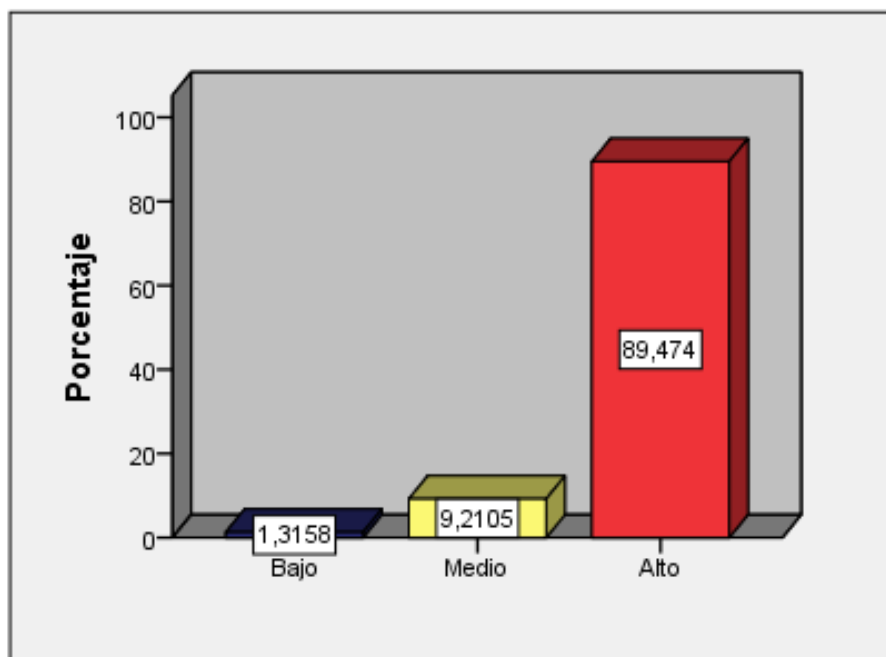
Tabla 10

Dimensión Empatía percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	1	1.3
Medio	7	9.2
Alto	68	89.5
Total	100	100.0

Figura 6

Distribución Porcentual respecto a la dimensión empatía percibida por los usuarios externos.



En la tabla 10 y figura 6 se muestra que el 89.5% de la población encuestada representada por 68 personas percibió un nivel alto respecto a la empatía que presenta el personal de salud del establecimiento, un 9.2% representado por 7 personas manifestaron un nivel medio en cuanto a su percepción y un porcentaje de la muestra encuestada manifestó un nivel bajo con un 1.3%.

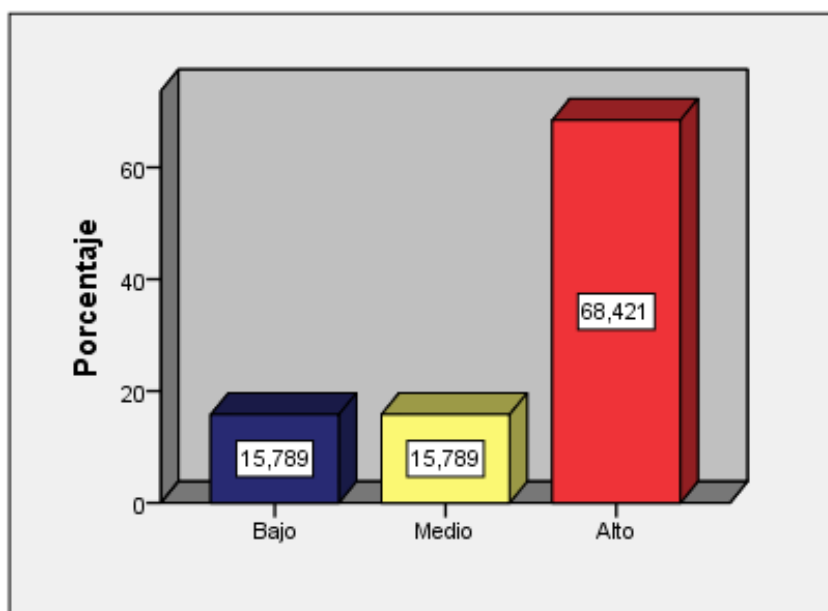
Tabla 11

Dimensión Elementos Tangibles por los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario La Perla,2021

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
Bajo	12	15.8
Medio	12	15.8
Alto	52	68.4
Total	100	100.0

Figura 7

Distribución Porcentual respecto a la dimensión Elementos Tangibles percibida por los usuarios externos



En la tabla 11 y figura 7 se muestra que un 68.4% representado por 52 personas obtuvo una percepción alta y existe un porcentaje igual de usuarios 15,8% que percibieron entre medio y bajo la dimensión de elementos tangibles.

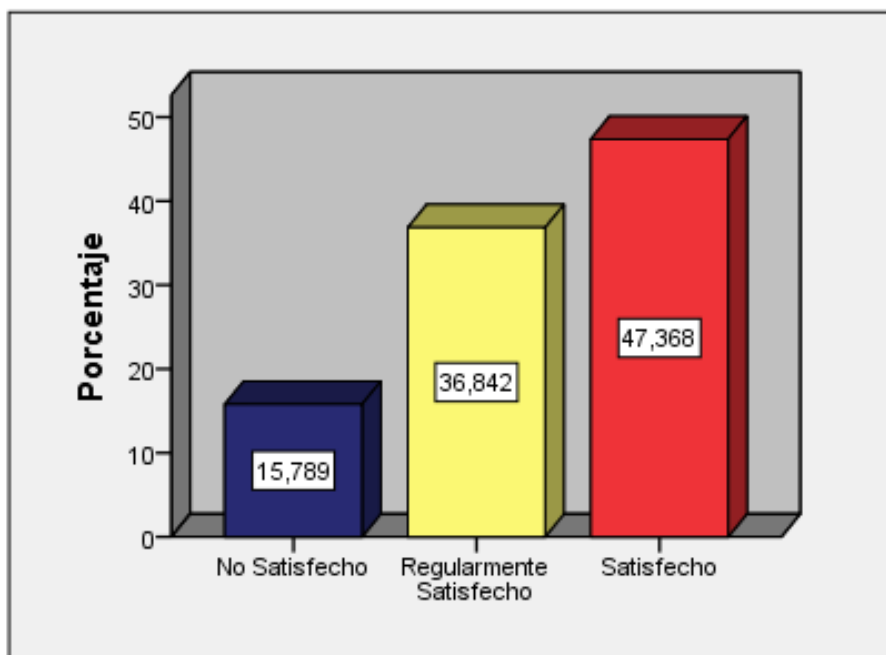
Tabla 12

Nivel de Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
No Satisfecho	12	15.8
Regularmente Satisfecho	28	36.8
Satisfecho	36	47.4
Total	100	100.0

Figura 8

Distribución Porcentual del nivel de Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021



En la tabla 12 y figura 8 se muestra que el 47.3% representado por 36 personas declararon estar satisfechos con la calidad de servicio brindada por el establecimiento. Un 36.8% representado por 28 personas declararon estar regularmente satisfechos, y un 15.8% representado por 12 personas declararon estar insatisfechos cuanto a la calidad de servicios.

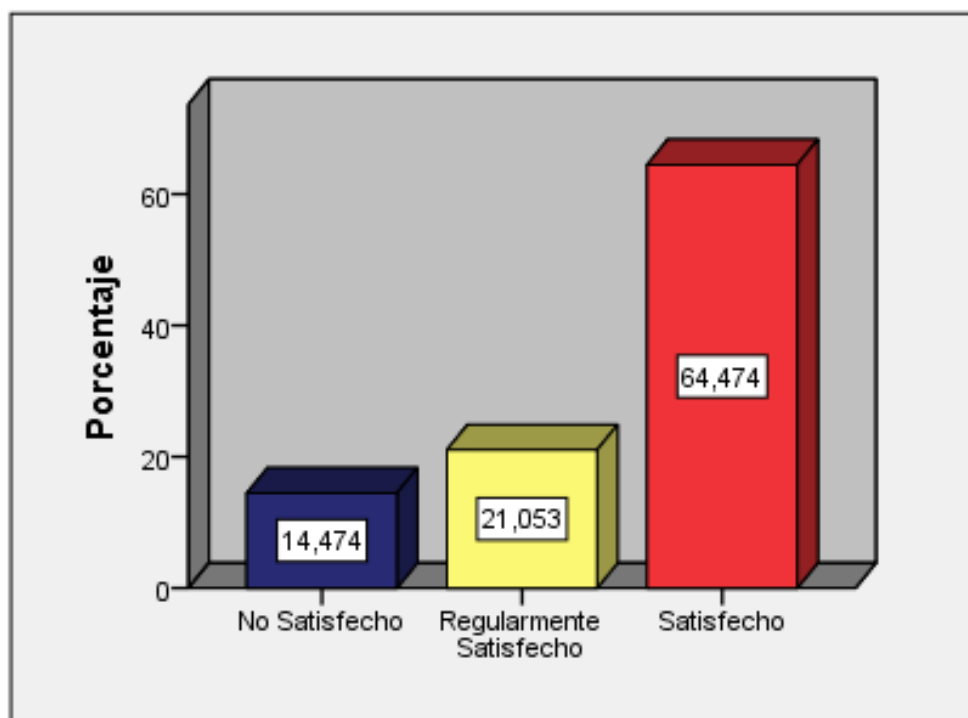
Tabla 13

Nivel de Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021 respecto a la dimensión Humana

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
No Satisfecho	11	14.5
Regularmente Satisfecho	16	21.10
Satisfecho	49	64.5
Total	100	100.0

Figura 9

Distribución Porcentual del Nivel de Satisfacción respecto a la dimensión Humana.



En la tabla 13 y figura 9 se muestra que el 64.4% representado por 49 personas manifestaron sentirse satisfechos con el trato que brinda el establecimiento, sin embargo, existe un porcentaje que manifestó estar regularmente satisfecho, con un 21% representado por 16 personas y un 14.4% representado por 11 personas consideraron sentirse insatisfechos.

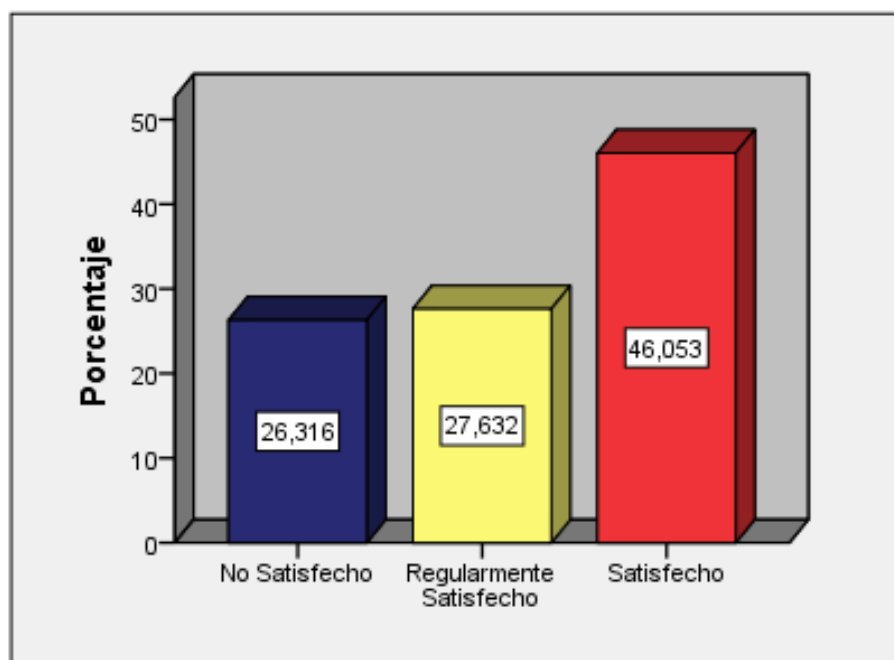
Tabla 14

Nivel de Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021 respecto a la dimensión Técnico-Científica.

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes %
No Satisfecho	20	26.3
Regularmente Satisfecho	21	27.6
Satisfecho	35	46.10
Total	100	100.0

Figura 10

Distribución Porcentual del Nivel de Satisfacción respecto a la dimensión Humana.



En la tabla 14 y figura 10 observamos que 46.053% (35 usuarios externos) manifestó estar satisfecho con la dimensión Técnico-Científica que presenta el personal de salud del establecimiento, sin embargo, existe un porcentaje relativamente.

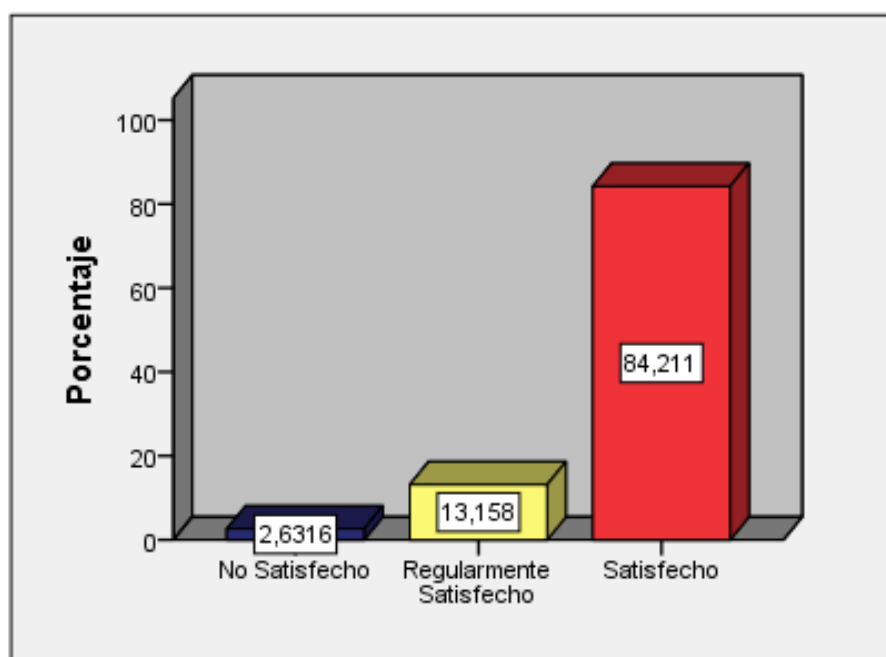
Tabla 15

Nivel de Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021 respecto a la dimensión Entorno.

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
No Satisfecho	2	2.6
Regularmente Satisfecho	10	13.2
Satisfecho	64	84.2
Total	100	100,0

Figura 11

Distribución Porcentual del Nivel de Satisfacción respecto a la dimensión Entorno.



En la tabla 15 y figura 11 se comprobó que 84.2% (64 personas) manifestaron estar satisfechos con la dimensión entorno, mientras que el 13.1% manifestó estar regularmente satisfecho y un 2.6% de la muestra encuestada manifestaron sentirse no satisfechos.

4.2. Análisis inferencial

Para realizar la estadística inferencial se hizo una prueba de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov a las variables correspondientes en estudio y poder determinar la distribución de los datos obtenidos

Tabla 16

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

	Kolmogórov-Smirnov Estadístico	
	GI	Sig
Calidad de Servicio	76	0.001
Satisfacción del Usuario	76	0.001

Elaboración Propia

Según la tabla 16 existe una distribución no normal y no paramétrica entre las variables de estudio, determinando un nivel de significancia de $p < 0.01$ es decir menor a 0.005 con un intervalo de confianza al 95%, por lo que estos datos demandan que las variables deben ser procesadas inferencialmente para la prueba de hipótesis utilizando la correlación de Spearman.

Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis general

H0: No Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021.

H1: Existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021.

Elección del nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%

Determinación del estadígrafo de prueba Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

Enunciación de la regla de decisión Si $p < \alpha$ ----> Rechazar H0

Tabla 17*Correlación entre Calidad de Servicio y satisfacción del Usuario.*

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho Spearman	de Calidad de Servicio	Coeficiente correlación	1.000	.544
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente correlación	.544	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

Lo que resulta del análisis del coeficiente de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,544$) verificó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinando así que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

H_0 : No Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

H_1 : Existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

Tabla 18*Correlación entre Dimensión de Fiabilidad con la Satisfacción del Usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción Usuario
Rho Spearman	de Fiabilidad	Coefficiente correlación	1.000	.587**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción Usuario	Coefficiente correlación	.587**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

Lo que resulta del análisis del coeficiente de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,587$) verificó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinando así que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

Hipótesis Específica 2

H0: No Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

H1: Existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

Tabla 19

Correlación entre la dimensión de Capacidad de respuesta con la Satisfacción del Usuario

			Capacidad Respuesta	Satisfacción n Usuario
Rho Spearman	Capacidad Respuesta	Coeficiente correlación	de 1.000	.568
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción Usuario	Coeficiente correlación	.568.	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

Lo que resulta del análisis del coeficiente de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,568$) verificó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinando así que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

Hipótesis Específica 3

H0: No Existe relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

H1: Existe una relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

Tabla 20

Correlación entre la dimensión de Seguridad con la Satisfacción del Usuario

			Seguridad	Satisfacción Usuario
Rho Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	de 1.000	.462"
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	de .462"	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		76	76	

Lo que resulta del análisis de la prueba Rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,462$) efectuó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

Hipótesis Específica 4

H0: No Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

Tabla 21

Correlación entre la dimensión Empatía con la Satisfacción del Usuario

			Empatía	Satisfacción Usuario
Rho Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	de 1.000	.555"
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción Usuario	del Coeficiente de correlación	de .555"	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

Lo que resulta del análisis de la prueba Rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,555$) efectuó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

Hipótesis Específica 5

H0: No Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

H1: Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla,2021

Tabla 22

Correlación entre la dimensión de Elementos Tangibles con la Satisfacción del Usuario

			Elementos Tangibles	Satisfacción Usuario
Rho Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	de 1.000	.678
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	de .678	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

Lo que resulta del análisis de la prueba Rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0,678$) efectuó una correlación positiva moderada, así como el valor de $p = 0,001$ es menor que $p = 0,05$ por lo que la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, en el mes de setiembre del 2021, para obtener el objetivo enunciado se propuso la hipótesis por intermedio de un análisis por lo que se recogió información a través de la encuesta a 76 usuarios y acompañantes mediante el modelo servperf de Cronin y Taylor (1994) que mide la percepción del usuario respecto a la calidad que recibe, se planteó como primer punto de acuerdo al diseño de la investigación descriptivo correlacional hacer un análisis sociodemográfico de la muestra encuestada que dio como resultado que la mayoría de los usuarios que acudieron al establecimiento eran de género femenino representado por un 68.2% .

Este resultado difiere con el de Matute (2020) en su investigación realizada a usuarios de una prestación de salud mental en Guayaquil, en el que refiere que el 62% son de género masculino adjudicando así que son los que presentan más complicaciones en salud mental.

Los resultados cotejados en la presente investigación revelaron además que un 89% no acude con compañía al establecimiento evidenciando así la importancia del ámbito familiar y entorno cercano en la adherencia del tratamiento + como lo indica Rodríguez (2021) la relación que existe entre ambos es crucial para la adherencia del tratamiento por lo que el personal de salud debe prestar más atención en cómo piensa y cómo se comporta el usuario, además en los resultados se observaron que las edades del 81.6% de la muestra encuestada oscilaban entre los 30 a 59 años como se muestra en la tabla 5, observamos que un 93.1% respondió que tiene un seguro integral de salud y el nivel académico que más predomina es el nivel técnico representado por un 47.4%, además de la muestra encuestada un 42.3% manifestaron que se dirigían a psiquiatría.

En referencia a la hipótesis general se comprobó que existe una relación entre las variables estudiadas, puesto que se encontró una correlación positiva moderada de 0,544, estos hallazgos no coinciden con los de Canzio (2019) en el que en su estudio manifiesta que hay una asociación positiva fuerte con un rho de .769.; en referencia a las resultas obtenidas en el presente estudio respecto a la calidad de servicio en el que se examinaron de manera global utilizando el modelo

servperf respecto a la percepción se determinó que los usuarios encuestados percibieron un nivel alto representado por un 63.2% respecto a la calidad de servicio que reciben en el establecimiento, sin embargo estos resultados descriptivos difieren con lo investigado por Montalvo et al., (2020) en un hospital de Puerto Maldonado, quienes refieren un nivel regular de la calidad de servicio representado por un 65% por lo que podemos rescatar que muestran una proporción desigual con la presente investigación. Por consiguiente, al evidenciar los resultados se puede mostrar que hay una asociación entre la calidad y la satisfacción de las necesidades del usuario.

En cuanto a la hipótesis específica referente a la fiabilidad se comprobó que existe asociación positiva moderada de 0,587, estos resultados no coinciden con el hallazgo de Pérez (2018) quien, en su investigación en un hospital de salud mental en Perú, utilizando una encuesta servperf obtuvo una rho de 0.769 y un $p < 0.05$. determinando una relación positiva fuerte. Referente al análisis estadístico realizado respecto a la fiabilidad del servicio en el presente estudio se demostró que existe un nivel alto percibido por los usuarios, estos resultados indican que se les atiende respetando el orden de llegada y sobre todo parte fundamental es que la farmacia cuenta con los medicamentos que el médico receta, estos resultados difieren con los hallados por Lostaunao (2018) en su estudio realizado en un centro de rehabilitación determinó que dicho factor obtuvo la puntuación más baja respecto a las demás dimensiones considerando que se debe proceder de modo esmerado en ese punto y es como lo indica Crosby (1988) en la literatura revisada en el que compara un producto con una prestación, en esta primera si existen faltas se puede devolver sin embargo en la prestación está en juego la salud de las personas y podría suscitarse la pérdida de vidas humanas. Todos los usuarios deben tener una atención de calidad uniforme sin distinción alguna, se podría sugerir que la credibilidad en la prestación es significativa en la percepción de los usuarios pues es esencial para la adherencia de un tratamiento lo que conlleva a la satisfacción.

En cuanto a la hipótesis específica referente a la capacidad de respuesta se encontró una relación positiva moderada determinada por un 0.578, estos hallazgos difieren con la investigación de Pérez (2018) encontrándose con una asociación positiva fuerte determinada por un rho de 0.778; en cuanto a los

análisis realizados se determinó que los usuarios externos perciben un nivel alto representado con un 61.8%, como se muestra en la tabla 8 por tanto el tiempo de espera y la atención rápida en el que se sienten conformes como lo indica (Kaushal, 2016), quien considera el tiempo de espera un factor importante para generar satisfacción en el usuario, es por ello que un atributo importante para que exista una buena calidad en la prestación es el tiempo oportuno, es decir se considera un diagnóstico oportuno, puesto que sin ello no se puede definir si hay tratamiento. Esta investigación difiere con la de Matute (2020) y la de Maggi (2018), en el que la capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción por parte de sus encuestados. Esto producido por una falta de organización de la misma entidad lo que induciría a un retraso en la atención Se determina que a mayor calidad de respuesta mayor será la satisfacción.

En cuanto a la hipótesis específica de seguridad se asocia directamente con la satisfacción de los usuarios encuestados, determinado una rho de 0.462, de manera positiva moderada, el presente hallazgo no coincide con el de Canzio (2019) en su resultado arroja una relación positiva baja con una rho de 0.165 es decir débil, sin embargo, presento un nivel de significancia de 0.001. lo que incurre en la falta de privacidad que tienen los usuarios respecto a la atención. En cuanto al análisis descriptivo en la presente investigación se halló un porcentaje elevado de nivel alto en la percepción del usuario representado por un 81.6% quienes manifiestan recibir un adecuado uso de la protección de bioseguridad al momento de la atención, además del respeto hacia su privacidad.

Respecto a la hipótesis específica de empatía, en la presente investigación se comprobó que existe una asociación positiva moderada entre la dimensión y la satisfacción del usuario determinado por una rho de 0.555., estos resultados difieren con los hallazgos de Canzio (2019) quien en su investigación determino una relación positiva baja representado por una rho de 0.034, por lo concerniente a ello como lo menciona Rodríguez (2021) en la literatura revisada en la teoría es que el excelente trato es fundamental para llevar un buen tratamiento e incluso culminarlo. Respecto a los análisis descriptivos hallados en la presente investigación se comprobó que el 89.5% de los usuarios lo percibe en un nivel

alto, adjudicando que el personal de salud los atiende con amabilidad, paciencia y sobre todo los motiva a seguir el tratamiento.

Respecto a la hipótesis específica relacionada con los elementos tangibles en la presente investigación se comprobó que existe una asociación positiva moderada de rho 0.678, estos resultados guardan semejanza con lo investigado por Lostaunanu (2018) quien en sus resultados comprobó que la asociación de sus variables presentó una asociación de 0.445. Estos resultados no coinciden con los de Guerrero (2017) quien en su investigación descriptiva arrojó que los usuarios atendidos en un centro de salud de Guayaquil no están totalmente satisfechos con la parte física del establecimiento es decirlo que se logra ver como el correcto uso del uniforme y la señalética, respecto al análisis descriptivo para en la presente investigación se comprobó que los usuarios manifestaron encontrar equipos disponibles dentro del establecimiento y sentirse cómodos al momento de espera para su cita representado esto por el 68.4% de la muestra encuestada como se indica en la tabla 11, por lo que en consecuencia la institución presenta instalaciones adecuadas para el buen uso del ejercicio profesional en torno a satisfacer las necesidades de sus pacientes.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.544 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

Segunda: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.587 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

Tercera: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.576 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

Cuarta: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.576 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

Quinta: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.555 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

Sexta: Se determino que existe una relación positiva, moderada significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario La Perla, 2021; siendo el Rho de Spearman 0.678 y una significancia de $p=0.001 <0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El personal de salud debe ofrecer una prestación de calidad basada en la humanización y no fijarse exclusivamente en el nivel de cobertura que adquieran. Se enfatiza recoger información de datos respecto a las necesidades del usuario mediante la encuesta servperf de manera periódica y constante para una buena toma de decisiones, bajo un análisis de sus percepciones lo que repercutiría en la calidad de manera favorable.

Segunda: Se recomienda al personal de salud enfatizar en la entrega de medicamentos porque, aunque ocurre, suele no darse todo el tiempo por ende es determinante porque podría conllevar a la ausencia de control del diagnóstico de parte del usuario y del personal de salud, además de un fracaso terapéutico, por ende, la insatisfacción del usuario es inminente.

Tercera: Se recomienda enfatizar en el tiempo de espera de un paciente, ya que siendo estos referentes en salud mental es un determinante en su estado de ánimo y conllevaría a una insatisfacción inminente en la calidad de prestación

Cuarta: Se recomienda al personal asistencial y al medico del establecimiento dar la receta con mayor claridad al usuario para que este sea de mejor entendimiento.

Quinta: Se recomienda realizar en su mayoría actividades participativas para dar motivación al usuario a seguir con su tratamiento.

Sexta: Se recomienda al personal de salud acentuar en el aspecto tangible ya que este arroja el mismo nivel entre bajo y medio en este estudio, por lo que, aunque los usuarios se sienten conformes hay deficiencias en cuanto a la señalización y los ambientes en el establecimiento

REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, marzo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. (Artículo científico). *Revista científica dominio de las ciencias. Ecuador*. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/627/pdf>
- Barragán J, Moreno C. (2013) Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. Glob*
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es&nrm=iso. ISSN 1695-6141.
- Belfer (2018) Adolescence Developmental stage and mental health morbidity. *International Journal of Social Psychiatry*.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020764010396691>
- Bernal, C. (2014). Metodología de la investigación: para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. México DF, México: Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caicay.T(2017) Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima [Tesis de Pregrado], Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú. http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Cantú. H (2006) Desarrollo de una Cultura de Calidad *Mc GrawHill/ Interamericana* México.https://www.academia.edu/36185750/Desarrollo_de_una_Cultura_Humana_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_Cant%C3%BA_Delgado_FREEL_IBROS_ORG

Canzio, C (2019) Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este, 2018[Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. *Telework Spain*
<http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>

Chang, M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista cubana Medicina General Integral*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>

Community pharmacy staff motivations and barriers to working with mental health consumers. Quality and Safety, St. Jude Children's Research Hospital.
<https://ratiopharm.es/en-la-botica/actualidad-farmaceutica/como-fomentar-la-adherencia-en-tratamientos-de-salud-mental>

Corbella A, Saturno P. (1990). La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: *Instituto Nacional de Salud, Secretaría General*.https://www.researchgate.net/publication/317519359_Satisfaccion_de_los_pacientes_con_la_atencion_medica

Cubillos Rodríguez, M. C., y D. Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
niversidad de La Salle.

Cueva. G, Rodríguez, Manrique. E, Aragaki.A, Cueva. R(2002) Niveles de Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Salud Mental del Hospital Hermilio Valdizán *Revista de Psiquiatría y Salud Mental Hermilio Valdizán.*

<http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/Revista/2002/II/indice.htm>

Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. México: Instituto Nacional de Salud Pública. ESAN. [conexiosesan. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/)

Duque E (2005) Duque Oliva, Edison Jair Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Ecuador.<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Fernández, B. G. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>

Garza.E, Abreu, J y Badii.M (2008) Improvement of service quality through the discrepancy model between the expectations of the customers and the perceptions of the company *Daena: International Journal of Good Conscience* [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf)

Grönrrros, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: ediciones Díaz de

santos.<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/0025174941005477>

4

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.

Hoffman, M.L. (1975). Developmental synthesis of affect and cognition and its implications for altruistic motivation. *Developmental Psychology*,
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%>

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 *Digital Publisher* <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal of Indian Management. Indian: Indian Management, <https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacce>

Khan F. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences. Doi: http://www.akademiabaru.com/doc/ARSBSV6_N2_P146_155.pdf

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) Fundamentos de marketing. (11ª ed.). México: Pearson <https://docer.com.ar/doc/80ees>

Leiva L, Rojas, Peña F, Vargas B y Scquicciarini. A (2019) Detecting Emotional and Behavioral Difficulties in School: *Validation of Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/172566>

Los Derechos de las personas con problemas de salud mental, *Diario El Peruano Ley N°298896* (2012)
[https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de)

la-ley-n-29889-ley-que-modifica-decreto-supremo-n-033-2015-sa-1296283-1/

Lostanau J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20->

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Perspectivas, Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Matute G. (2020) *Evaluación de la Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud Mental de la Zona 8 Guayaquil-Ecuador 2020* [Tesis de maestría], Universidad Católica Santiago de Guayaquil- Ecuador
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POS-MGSS-267.pdf>

Medina, D (2021) *Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud (2012). *Satisfacción del usuario externo*. Lima, Perú: Dirección de calidad en salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>

Morillo, J., & Marcano, Y. (octubre-diciembre de 2010). Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa de Pediatría en Clínicas Privadas.
<http://www.redalyc.org/pdf/290/29016182005.pdf>

Oliver, R.L. (1993): Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*
<https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/20/3/418/1838986?redirectedFrom=fulltext>

OMS (2003) *Quality improvement for mental health Conjunto de Guías sobre Servicios y Políticas de Salud Mental*.
https://www.who.int/mental_health/policy/mhpolicy_plans_module_Spanish.pdf

OMS (2020) Servicios sanitarios de calidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/qualityhealth-services>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*.
<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>
- Protasio, A., Gomes, L., Machado, L. & Valenca, A. (2017). Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos de Saúde Pública*. 33(2), 1-14. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00184715>
- Ramírez S. (2010). *Calidad de Atención en Salud*. (2ª ed.). La paz OPS, OMS
https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_docman&view=download
- Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000300007&script=sci_abstract
- Rivas, W. P. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*,
<http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>
- Rodríguez A, Torres. E, Soto. J, Patiño, D. (2018) La consulta médica, su tiempo y duración *Revista Biomédica Revisada Por Pares*.
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/7264.act>
- Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*.

Ecuador [Maestría de tesis, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tobar, M., & Acuña, O. (2012). Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. *Revista Chilena de Salud Pública*.

<https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/20297/21466>

Vallejo y Arango (2003) Caso práctico del proyecto "Mejora de la calidad de la unidad de psiquiatría de adolescentes del Hospital Gregorio Marañón". *Catedra Pfizer en Gestión Clínica*. Fundación Pfizer.

<https://docplayer.es/13301631-Caso-practico-del-proyecto-mejora-de-la-calidad-de-la-unidad-de-psiquiatria-de-adolescentes-del-hospital-gregorio-maranon.html>

Vinagre, M. H., y Neves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526860810841183/full/html>

Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, <https://www.researchgate.net/publication/229747903>

Zeithaml, VA., Parasuraman, P., Berry, LL., (1994) The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service, *Journal of the Academy of Marketing Science*
<https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz Operacional de las Variables

Operacionalización de variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Fiabilidad	Atención sin diferencia	1,2,3,4	1) Nunca	
	Alguna.			
	Orden de llegada			
	Mecanismo de reclamo			
Capacidad de Respuesta	Medicamentos	5,6,7,8	2) Casi Nunca	Bajo 74-85
	Rapidez en Farmacia		3) A veces	Medio 86-97
	Rapidez en admisión		4) Casi Siempre	Alto 98-110
	Tiempo de espera		5) Siempre	
Seguridad	Solución al problema	9,10,11,12		
	Privacidad			
	Protección			
	Compromiso			
Empatía	Confianza	13,14,15,16		
	Amabilidad			
	Paciencia			
	Motivación			
Elementos Tangibles	Comprensión	17,18,19,20,21,22		
	Señalización			
Tangibles	Comodidad			
	Limpieza			
	Equipos disponibles			
	Ventilación			
	Pulcritud			

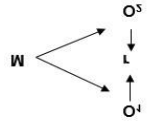
Fuente: Adaptado de Cronin y Taylor (1994).

Operacionalización de variable Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
<i>Humana</i>	Cortesía			
	Confidencialidad.	1,2,3,4	1) Nunca	
	Comunicación			
	Comprensión		2) Casi Nunca	No Satisfecho 44-47 Regularmente 48-51 Satisfecho
			3) A veces	Satisfecho 52-55
Técnico- Científica	Continuidad			
	Profesionalidad	5,6,7,8	4) Casi Siempre	
	Credibilidad			
	Seguridad		5) Siempre	
Entorno	Limpieza			
	Confort	9,10,11		
	Ambiente			

Fuente: Adaptada de Donabedian (1984)

Anexo 2 Matriz de Consistencia Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario La Perla, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla 2021?,</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud mental Comunitario de La Perla 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. 2) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. 3) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021. 4) Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021 5) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>1) Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021</p> <p>2) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021</p> <p>3) Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021</p> <p>4) Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021.</p> <p>5) Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de La Perla 2021</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Técnico Científica • Entorno 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básica</p> <p>MÉTODO GENERAL:</p> <p>Método científico</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental – transversal, correlacional</p> 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población es de 76 usuarios atendidos en el mes de setiembre en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021</p> <p>MUESTRA:</p> <p>76 usuarios externos</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>La estadística descriptiva: Análisis de frecuencia a través de tablas y gráficos de frecuencia.</p> <p>La estadística inferencial: coeficiente correlación Rho de Spearman.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Para Calidad de Servicio Cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1994) adaptado Para Satisfacción del Usuario Cuestionario adaptado de Donabedian (1994)</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN:</p> <p>Escala Ordinal tipo Likert:</p> <p>Niveles de interpretación para Calidad de Servicio: Bajo (74-86) Medio (87-99) Alto (100-110)</p> <p>Satisfacción del Usuario : No Satisfecho (44-47), Regularmente Satisfecho (48-51) y Satisfecho (52-55).</p>

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 fiabilidad							
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
4	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
6	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
8	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
10	El personal sanitario presenta el uso correcto de implementos de bioseguridad EPPS	X		X		X		

11	El médico le explica de manera adecuada lo que indica su receta	X		X		X		
12	El médico u otro personal que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad	X		X		X		
14	El personal de admisión lo trató con paciencia	X		X		X		
15	El médico lo alienta o motiva para que continúe su tratamiento	X		X		X		
16	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
	DIMENSION 5 Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
18	El consultorio y la sala de espera contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
19	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
20	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
21	Las instalaciones del Centro cuentan con ventilación	X		X		X		
22	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Delgado León Ricardo **DNI:** 46081390

Especialidad del validador: Auditoria en Salud-Gestión Publica



Mg. RICARDO DELGADO LEON
CEP. 096777

Firma del Experto Informante.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta su privacidad	X		X		X		
3	Usted entiende las indicaciones que le brinda el profesional de salud	X		X		X		
4	El profesional de la salud atiende con sensibilidad humana	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Técnico- Científica							
5	Cuando no encuentra los medicamentos, interrumpe tratamiento	X		X		X		
6	El personal de salud está capacitado para atenderlo	X		X		X		
7	El medico es honesto con usted cuando le da el diagnóstico	X		X		X		
8	El médico le informa de las contraindicaciones del mal uso de medicamentos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Entorno							
9	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		
10	Los ambientes del Centro de Salud mental son cómodos	X		X		X		
11	Los ambientes presentan una ventilación adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Delgado León Ricardo **DNI:** 46081390

Especialidad del validador: Auditoria en Salud-Gestión Publica



Mg. RICARDO DELGADO LEON
CEP. 098777

Firma del Experto Informante.

⁴ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

⁵ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

⁶ **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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 fiabilidad							
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
4	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
6	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
8	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
10	El personal sanitario presenta el uso correcto de implementos de bioseguridad EPPS	X		X		X		


11	El médico le explica de manera adecuada lo que indica su receta	X		X		X		
12	El médico u otro personal que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad	X		X		X		
14	El personal de admisión lo trató con paciencia	X		X		X		
15	El médico lo alienta o motiva para que continúe su tratamiento	X		X		X		
16	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
	DIMENSION 5 Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
18	El consultorio y la sala de espera contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
19	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
20	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
21	Las instalaciones del Centro cuentan con ventilación	X		X		X		
22	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg, Lama Morales Aldo DNI:255610762

Especialidad del validador: Administración en Gerencia de Servicios de Salud



Firma del Experto Informante.

⁷ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

⁸ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

⁹ **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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO


N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta su privacidad	X		X		X		
3	Usted entiende las indicaciones que le brinda el profesional de salud	X		X		X		
4	El profesional de la salud atiende con sensibilidad humana	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Técnico- Científica	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando no encuentra los medicamentos, interrumpe tratamiento	X		X		X		
6	El personal de salud está capacitado para atenderlo	X		X		X		
7	El medico es honesto con usted cuando le da el diagnóstico	X		X		X		
8	El médico le informa de las contraindicaciones del mal uso de medicamentos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		
10	Los ambientes del Centro de Salud mental son cómodos	X		X		X		
11	Los ambientes presentan una ventilación adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg, Lama Morales Aldo DNI:255610762

Especialidad del validador: Administración en Gerencia de Servicios de Salud



Firma del Experto Informante.

¹⁰ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

¹¹ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

¹² **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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 fiabilidad							
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
4	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
6	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
8	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
10	El personal sanitario presenta el uso correcto de implementos de bioseguridad EPPS	X		X		X		

11	El médico le explica de manera adecuada lo que indica su receta	X		X		X		
12	El médico u otro personal que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad	X		X		X		
14	El personal de admisión lo trató con paciencia	X		X		X		
15	El médico lo alienta o motiva para que continúe su tratamiento	X		X		X		
16	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
	DIMENSION 5 Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X				X		
18	El consultorio y la sala de espera contaron con bancas o sillas para su comodidad	X				X		
19	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X				X		
20	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X				X		
21	Las instalaciones del Centro cuentan con ventilación	X				X		
22	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Mg, Villalva Rengifo Arnaldo **DNI:**25849800

Especialidad del validador Gestión Pública.



Firma del Experto Informante

¹³ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

¹⁴ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

¹⁵ **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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta su privacidad	X		X		X		
3	Usted entiende las indicaciones que le brinda el profesional de salud	X		X		X		
4	El profesional de la salud atiende con sensibilidad humana	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Técnico- Científica							
5	Cuando no encuentra los medicamentos, interrumpe tratamiento	X		X		X		
6	El personal de salud está capacitado para atenderlo	X		X		X		
7	El medico es honesto con usted cuando le da el diagnóstico	X		X		X		
8	El médico le informa de las contraindicaciones del mal uso de medicamentos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Entorno							
9	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		
10	Los ambientes del Centro de Salud mental son cómodos	X		X		X		
11	Los ambientes presentan una ventilación adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 18 Octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: Mg, Villalva Rengifo Arnaldo DNI:25849800

Especialidad del validador Gestión Pública.



Firma del Experto Informante

¹⁶ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

¹⁷ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

¹⁸ **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

Anexo 4 Alfa de Cronbach

Prueba Piloto

Variable Calidad de Servicio

ENCUESTADOS	fiabilidad				C. Respuesta				Seguridad				Empatia				Aspectos Tangibles				SUMA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22
E1	4	4	2	4	2	5	1	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	4	68
E2	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	96
E3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	97
E4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	97
E5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	90
E6	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	89
E7	3	2	2	3	2	3	1	3	3	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	74
E8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
E9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	78
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
E11	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	102
E12	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	92
E13	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	97
E14	5	2	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	94
E15	4	4	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	82
E16	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	91
E17	5	2	2	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	79
E18	5	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	82
E19	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	5	4	5	79
E20	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	95
VARIANZA	0.5275	0.96	0.9	0.5	1.4	0.79	1.05	1.09	0.56	0.29	0.6	0.85	0.89	0.4	0.7	0	0.5	0	0.39	0.46	1	0.25	103.25
SUMATORIA DE VARIANZA	14.66177																						
VARDELA SUMAIT	108.6842																						

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_y^2} \right]$$

K: El número de ítems 22
 Si2: Sumatoria de Varianzas de los Items 14.7
 ST2: Varianza de la suma de los Items 103
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.86

0

Alfa de Cronbach Variable Satisfacción del Usuario

ENCUESTAD	D. Humana				D. Técnica Científica				D. Entorno			SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
E1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	39
E2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
E3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	49
E4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
E6	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	48
E7	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	36
E8	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	48
E9	3	3	3	3	1	5	5	5	4	5	4	41
E10	2	3	3	3	1	5	5	5	4	4	4	39
E11	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	49
E12	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	40
E13	5	4	4	1	4	3	4	5	4	3	3	40
E14	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	34
E15	4	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	41
E16	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	45
E17	5	4	3	1	3	5	5	4	4	4	5	43
E18	5	5	3	1	4	4	4	5	3	5	4	43
E19	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	51
E20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	51
E21	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	47
E22	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	49
VARIANZA	0.3	0.4275	0.5096953	2.55	1.5275	0.51	0.51	0.61	0.4275	0.4475	0.3275	31.44
SUMATORIA	8.6471953											
VARDELA	32.29											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K: El número de ítem 11
 Si2: Sumatoria de Varianzas de los ítem 8.68
 Sr2: Varianza de la suma de los ítem 32.29
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.8

Anexo 5 Carta de Autorización



GOBIERNO
REGIONAL
CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

"Decenio de La Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"




CONSTANCIA N° 023-2021- COMITÉ DE ÉTICA/UI/DIRESACALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL DE LA PERLA - CALLAO 2021", ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de **LUSMILA REPETTO TKACHENKO**.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 05 de noviembre del 2021 hasta el 05 de noviembre del 2022; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados, de igual forma al finalizar su investigación deberá ser presentada de forma física y magnética a través de la Unidad de investigación de la DIRESA Callao.

Callao, 05 de noviembre del 2021

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

Dr. EDUARDO J. NICOLET ALBORNOZ
C. M. P. 20518 - R.N.º 14378
Presidente
Comité de Ética para la Investigación
Unidad de Investigación de la DIRESA Callao

EJNA/mfar

www.diresacallao.gob.pe
rhumanos@diresacallao.gob.pe

Jr. Colina N° 879 - Bellavista - Callao
Teléfonos 4650048 - FAX 4290578

Anexo 6 Instrumento de Medición

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE I CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA PERLA

Fecha:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla. Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. Marca con una (x) donde considere su respuesta.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior Técnico	3
	Superior Universitario	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	ESSALUD	2
	Otro	3
6. Consultorio /área donde fue atendido:		

ESCALA VALORATIVA

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre			
Nº	ÍTEMS							1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD											
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas											
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.											
3	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo											
4	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico											
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA											
5	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida											
6	La atención en el área de admisión fue rápida											
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto											
8	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente											
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD											
9	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad											
10	El personal sanitario presenta el uso correcto de implementos de bioseguridad EPPS											
11	El médico le explica de manera adecuada lo que indica su receta											
12	El médico u otro personal que lo atendió le inspiro confianza											
	DIMENSIÓN 4 EMPATIA											

13	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad					
14	El personal de admisión lo trató con paciencia					
15	El medico lo alienta o motiva para que continúe su tratamiento					
16	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
	DIMENSIÓN 5 ASPECTOS TANGIBLES					
17	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes					
18	El consultorio y la sala de espera contaron con bancas o sillas para su comodidad					
19	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes					
20	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					
21	Las instalaciones del Centro cuentan con ventilación					
22	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					

**INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE II SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

ESCALA VALORATIVA

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre		
Nº	ÍTEMS						1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1 HUMANA										
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable										
2	El personal de salud respeta su privacidad										
3	Usted entiende las indicaciones que le brinda el profesional de salud										
4	El profesional de la salud atiende con sensibilidad humana										
	DIMENSIÓN 2 TECNICO – CIENTIFICA										
5	Cuando no encuentra los medicamentos, interrumpe tratamiento										
6	El personal de salud está capacitado para atenderlo										
7	El medico es honesto con usted cuando le da el diagnóstico										
8	El médico le informa de las contraindicaciones del mal uso de medicamentos										
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO										
9	Los servicios higiénicos se encuentran limpios										
10	Los ambientes del Centro de Salud mental son cómodos										
11	Los ambientes presentan una ventilación adecuada										

Anexo 7 Base de datos para Calidad de Servicio

D1	D2				D3	D4				D5				D1	D2	D3	D4	D5						
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12						P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
2	2	3	3	3	3	3	3	1	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	81
3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
6	5	5	5	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
7	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104
9	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
10	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	97
11	3	5	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108
13	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	1	4	5	5	5	5	93
14	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
15	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
16	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
17	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	102
18	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	100
19	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	101
20	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	100
21	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
22	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
23	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	101
24	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
25	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	96
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	108
27	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101
28	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	93
29	1	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
30	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	97
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	106
32	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	91
33	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
34	1	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	93
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
36	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	100
37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	104
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	106
39	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
41	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
42	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
44	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
45	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
46	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
47	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
48	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
49	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
50	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	104
51	5	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
52	1	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
54	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
55	1	3	4	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
56	2	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
57	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97
58	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
59	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
60	1	3	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
61	1	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
62	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
63	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
64	2	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
66	4	4	5	3	4	5	4	5	5	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
67	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	5	5	3	4	3	3	3	77
68	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
69	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
70	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
71	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
72	1	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
73	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
74	1	3	5	3	5	4	1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	92
75	1	2	2	1	4	4	4	4	1	3	3	2	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	74
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110

Base de datos Satisfacción del Usuario

1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	46
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	47
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	53
7	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	51
8	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	49
9	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
10	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	49
11	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
14	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
15	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	52
16	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
17	5	5	4	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	46
18	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	48
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	53
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
23	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
25	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	52
26	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	50
27	4	4	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	45
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	46
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
31	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	52
33	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
34	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	48
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	53
37	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	49
39	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
42	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
43	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	51
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	52
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55

DIMENSIONES

D-HUMANA(4ITEMS)
D.TECNICO(4ITEMS)
d.eNTORNO(3ITEMS)
22ITEMS

Nivel y rango	Baja	Media	Alta
Satisfacción	44-47	48-51	52-55
D.Humana	15-16	17-18	19-20
d.tecnica	14 Y16	17 Y18	19 Y20
d.Entorno	10 y 11	12 y13	14 y 15

maxima	55	20	20
minima	44	15	14
	11	5	6
	3	1	2

Anexo 8 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es conducida por la Lic. Lusmila Repetto Tkachenko, de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. La meta de este estudio es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021 La participación en este estudio **es estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. **Las observaciones sobre su opinión serán totalmente anónimas, por lo que no es necesario colocar su nombre**. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya le agradecemos su participación. **Acepto** participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Lic. Lusmila Victorovna Repetto Tkachenko. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla 2021. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo hacerla llegar al responsable del Proyecto. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Lic. Lusmila Repetto Tkachenko al correo Lusmila-repetto@hotmail.com

Firma

Fecha