

CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMMUNITY MENTAL HEALTH CENTER: QUALITY OF CARE AND USER SATISFACTION

 Bertha Victoria Dávila Cossio ¹

Fecha de recepción: 14/09/2023

Fecha de aprobación: 02/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2684>



RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Con enfoque cuantitativo, de tipo básico, descriptivo, correlacional y diseño no experimental. La población 384 usuarios, la muestra estuvo conformada por 134 usuarios y para la recopilación de la información se empleó el cuestionario para las variables de Calidad de atención y satisfacción, valorados con la escala de Likert, corroborado por el juicio de 3 expertos. La confiabilidad del instrumento con un Alfa de Cronbach de 0,860 y 0,930 mostrando alta confiabilidad y una prueba piloto con un Alfa de Cronbach superior a 0.7 para ambas variables. Se estableció que la calidad de atención percibida por los usuarios fue regular (55%), es decir que para ellos hay una pobre atención. Respecto a satisfacción del usuario de los servicios en el centro de salud se pudo notar que un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio (46.3%). Se concluye con un Rho de Spearman de 0,365 indicando correlación significativa (Sig. <0,05) entre calidad de atención y satisfacción del usuario, por tanto, a mayor calidad de atención tendrían usuarios más satisfechos.

Palabras clave: *Calidad de la atención; centro de salud; satisfacción del usuario.*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of users attending the Community Mental Health Center of Bellavista-San Martín Region. With a quantitative, basic, descriptive, correlational and non-experimental design approach. The population was 384 users, the sample consisted of 134 users and for the collection of information the questionnaire was used for the variables of quality of care and satisfaction, assessed with the Likert scale, corroborated by the judgment of 3 experts. The reliability of the instrument with a Cronbach's Alpha of 0.860 and 0.930 showed high reliability and a pilot test with a Cronbach's Alpha higher than 0.7 for both variables. It was established that the quality of attention perceived by the users was regular (55%), that is to say that for them there is poor attention. With respect to user satisfaction with the services at the health center, it was noted that a high percentage is satisfied on average (46.3%). We conclude with a Spearman's Rho of 0.365 indicating a significant correlation (Sig. <0.05) between quality of care and user satisfaction; therefore, the higher the quality of care, the more satisfied users would be.

Keywords: *Quality of care; health center; user satisfaction.*

¹ Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Contacto: berthavictoriadavilacossio@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9474-9092>

1. Introducción

El problema de la insatisfacción de los pacientes con los servicios de salud es ampliamente analizado a nivel mundial, sin embargo, sigue siendo una dificultad actual que persiste año tras año, especialmente por las quejas de los usuarios que asisten a los centros hospitalarios y se encuentran insatisfechos con el servicio que brindan en las diferentes áreas o servicios de los hospitales públicos. (OCDE, 2019).

Datos Internacionales, según la última referencia de la Comisión de Salud Global Lancet en términos de sistemas de salud, los países con mayores brechas en acceso y calidad de atención suelen estar en América, en el Caribe y Latinoamérica, donde se considera que 8 millones de individuos fallecieron por enfermedades que podrían haber sido tratadas en los hospitales de esos países. (Proaño, 2018).

En el país, se hizo una revisión de datos, de diferentes instituciones estatales a nivel nacional y descubrieron que de 14,206 adultos que reportaron haber recibido atención en las entidades de salud del MINSA, el 74.3% reportó recibir buenos servicios y encontrarse en buenas condiciones; el 25.7% dijo que no hubo suficiente atención y no cumplió con sus expectativas. (MINSA, 2021).

Con indicación a la calidad de la atención, en vista lo cual es una necesidad de mejora para los establecimientos en la localidad, la problemática viene de las constantes quejas de pacientes que concurren al Centro De Salud Mental Comunitario de Bellavista, quienes mencionan la desatención por el personal de salud, la espera es muy extensa para ser atendidos en dicho Centro. Por lo que se determinó realizar este estudio con el convencimiento de encontrar los motivos de estas disconformidades y quejas de la insuficiente calidad de la atención, lamentablemente múltiples plataformas de comunicación continúan dejando al público saber el malestar que vienen pasando usuarios que reciben atención.

En este sentido se plantean la siguiente pregunta general de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? Y como Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?

Este estudio se justificó por la importancia de determinar el nivel de “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín”, mediante esta asociación ayudaron a conocer cuál es la percepción de los usuarios. También permitió la revisión bibliográfica de diferentes textos referidos a calidad de la atención, así también con la información recopilada de esta

investigación ayudar a futuras investigaciones sobre los Centros De Salud Mental Comunitarios.

Además, alcanzar la titulación de Maestra de Gestión de los Servicios de la Salud y al mismo tiempo brindó información tanto sobre atención de calidad y de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, para investigaciones futuras.

Por todo lo expuesto se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Como objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región san Martín. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Además, la investigación tuvo como hipótesis general H_i : Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Hipótesis específica: H_1 : Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, Bellavista. H_2 : Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_3 : Existe relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_4 : Existe relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_5 : Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Las investigaciones que antecedieron a esta investigación, así como las bases teóricas y conceptuales en los que se sustenta esta investigación, para darle mayor consistencia.

En el contexto internacional, Latino (2019) de Managua, Nicaragua. Su objetivo fue valuar el rango de satisfacción de las usuarias sobre calidad de la atención antenatal recibida en el área de ginecología - obstetricia, consulta externa del Hospital Bautista, Managua, Nicaragua. Resultado el más alto porcentual de expectativas con un 98,6% se encontró en la dimensión Bienes tangibles y con 97,2%. para emociones fue Empatía. La capacidad de respuesta con 0,48 tuvo una gran brecha desde cero puntos con un índice de calidad de atención de 0,20. Termina con las expectativas, y la categoría más alta son los activos tangibles y la categoría más baja es la confiabilidad. Para la percepción la puntuación más alta fue la empatía y la puntuación más baja fue en capacidad de respuesta. El índice para

calidad es ligeramente diferente a cero, si consideramos que el servicio recibido es satisfactorio.

Hernández et al. (2021) de La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En la dimensión de bienes tangibles, la media esperada fue de 6,19 y la media de 6,59; en cuanto a la fiabilidad, la media de expectativas fue de 6,20 y la media de 6,59; en capacidad de respuesta, las expectativas medias fueron 5,85 y las percepciones 5,98 para seguridad; 6.21 y 6,61 empatía. Concluyó que, desde la opinión de los usuarios, hubo un alto rango de satisfacción con la atención en salud en la Clínica Central Cira García, a pesar del impacto negativo en la tasa de respuesta.

Fariño et al. (2018) de Ecuador cuyo objetivo fue comprender la satisfacción del usuario externo y calidad atención que brindan a los centros primarios de salud de la localidad de Milagro, y para ello, estudiar: bienes tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía en los usuarios externos, Como resultado, En cuanto a tangibilidad 77 y 73 % usuarios están satisfechos con las instalaciones y equipos, y 81 encuestados están satisfechos con la apariencia del personal del departamento, insatisfacción 19%; En cuanto a la fiabilidad, 71 de ellos dicen no estar satisfechos con el tiempo de espera del servicio; respondiendo que el 83% está satisfecho con el personal y su aptitud para ayudar a solventar los problemas de los usuarios, seguido del 17% que dice no estarlo; 66 % de los usuarios informaron insatisfacción de seguridad con la medicación que se les dio y comprensión general, con una alta tasa de satisfacción del usuario (80%). Finalmente, al estudiar estas dimensiones, la óptica del usuario se determinó que la calidad de atención fue moderada, al igual en satisfacción del usuario.

Jaramillo et al. (2020) de Ambato, Ecuador. El objetivo es valorar calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en el HGDA. Resultó que hay usuarios insatisfechos por los servicios valorado por pacientes del HGDA y según la significancia del valor p y Rho de Spearman, la matriz muestra que las variables X1, X2 y X3 afectan al 67% de las variables Y2, Y3, Y5 e Y6, es decir, la relación es significativa. concluye que se espera que los puntos de vista sean aceptados solo con satisfacción de 80%, aquí se han desarrollado los puntos de vista del concepto de calidad y satisfacción del usuario, examinó la calidad, así como las circunstancias que inciden en la satisfacción.

Rodríguez (2021) de Guayaquil, Ecuador. Como objetivo valorar calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala, con el fin de mejorar su calidad. Resultados obtenidos mostró que el rango de seguridad recibió un valor alto, haciendo que los pacientes esperaran que el trabajo sea respetable y seguro, para las Preguntas de Actitud, se demostró que los niveles estaban por encima del promedio, la empatía luego de la seguridad estuvo bajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y bienes tangibles. Concluye la calidad de la atención que se ofrece en el Servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala se correlaciona positivamente con satisfacción del usuario, pues se ha confirmado con un Pearson de 0.479, considerándose una buena relación con un valor moderado.

A escala nacional consideramos a: Vargas (2021) Cajamarca, Perú. Su objetivo fue fijar la correlación de calidad con satisfacción del usuario en el Policlínico Policial, como resultado El 100% tiene buenas expectativas sobre la atención de calidad, el 70% de usuarios está

satisfecho, el 28,57% no está satisfecho con el servicio brindado. Para estos resultados, que, si hay correlación, con calidad de atención y satisfacción, con la fiabilidad y capacidad de respuesta con 43.7% y 40.0% en el orden dado; aunque con mayor nivel de insatisfacción las dimensiones son con un 76,6% la empatía y con un 74,29% los bienes tangibles. La siguiente conclusión las variables estudiadas calidad y satisfacción del usuario, está correlacionadas, con un Pearson de 0.427.

Wilcamango (2021) de Lima, Perú. Como objetivo medir calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos asistidos con Telemonitorización y Teleorientación en el Instituto Nacional de Salud Infantil durante el COVID-19. Se encontró que calidad de atención está correlacionada (Sig. <0,05) con satisfacción de los usuarios externos; Esta relación también se ve en términos de satisfacción, es decir, útil, fácil de usar, eficiente y utilizable. Este análisis de relación muestra a esta dimensión, fiabilidad está (Sig < 0.05) significativamente correlacionada con la satisfacción de los usuarios externos, dijo que además ve una relación con una de las causas externas de la satisfacción del usuario: utilidad, uso fácil, eficiencia y usabilidad. Resultó que la dimensión de confiabilidad por el lado de calidad de atención esta correlacionada con satisfacción del usuario externo asistidos con TM y TO.

Por su parte, Ramos et al. (2020) de Lima, Perú. Su objetivo confirmar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario y a la vez algunas formas de mejorar el servicio en una clínica privada de Lima. Resultados: de los pacientes el 23 % reportaron una alta calidad de atención; 58%, moderado; y 19%, baja calidad. También el índice de calidad también prevalece en sus dimensiones: 49% fiabilidad, 48% habilidad para responder, 56% seguridad, 52% empatía y 57% bienes tangibles. Para satisfacción, se mostró el 95% medianamente satisfecho después de la atención; y 5%, baja satisfacción. Del mismo modo, en ambas dimensiones de la variable de satisfacción (atención administrativa y atención clínica) muestran niveles medios de satisfacción. Se ha demostrado la correlación entre calidad de atención y satisfacción. Igualmente, se reveló una correlación sig < 0.05 entre fiabilidad, habilidad para responder y bienes tangibles con variable de satisfacción. En cambio, entre la variable de satisfacción no se halló correlación sig >0.05 con las dos dimensiones de calidad de atención (empatía y seguridad). Conclusión, existe correlación de 0,533 entre ambas variables calidad de atención y satisfacción < 0,05.

Lostanau (2018) de Ica, Perú. Su objetivo examinar la correlación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica- 2018; Resultó que, aunque el 1,1% de los pacientes recibió una atención deficiente, el 47,3% recibió una atención satisfactoria. Como óptimo sistema de salud, ha alcanzado el más alto nivel de evaluación; en satisfacción se encontró un nivel muy satisfecho por el 36,6% y el 46,2% dijo estar satisfecho, El 12,9% señaló regular satisfacción y el 4,3% insatisfacción. También hay una correlación entre las variables y sus dimensiones. Una correlación de Spearman de 0,580 muestra una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de fiabilidad.; empatía un Spearman de 0.580; seguridad un Spearman de 0.541; capacidad de respuesta un Spearman de 0.445. Concluye con un Rho de Spearman de 0,579 significancia < 0,05), entonces hay una correlación significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica.

Pascual (2022) de Lima, Perú. Su objetivo es establecer la correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del Centro Mental de Salud Comunitario,

Chilca-2022. Resultó que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario tienen correlación positiva con un 0.794, significancia <0.05 ; también hay correlación con la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario, con 0.802, Significancia <0.05 ; correlación de la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario, con 0.699, Significancia <0.05 ; correlación de la dimensión seguridad con satisfacción del usuario, con 0,751, significancia <0.05 ; correlación de la dimensión de empatía con la satisfacción del usuario, con 0,751, significancia <0.05 y una correlación de la dimensión bienes tangibles con satisfacción del usuario, con 0,725, significancia <0.05 . En conclusión, hay una notable correlación entre la atención ofrecida a los usuarios y el grado de satisfacción en relación con el Centro mental de salud.

A nivel local, Gaviria (2021) de Tarapoto, Perú, su objetivo establecer la correlación entre la calidad y la satisfacción de las usuarias en los servicios de psicoprofilaxis obstétrica del Nosocomio II EsSalud, Tarapoto - 2021. Resultó un grado de calidad de atención de las usuarias, señaló un alto nivel de regularidad con un 40%, continuo de buena y muy buena con 28% al respecto, 4% mala y nada mala, podemos ver que satisfacción de los usuarios del servicio en el Psicoprofilaxis Obstétrica, mostrando alta calidad con un 36% seguida de muy buena con un 32% (16) y media con un 28%, un 4% mala e insignificante para la muy mala, calidad de atención de las gestantes que asisten al Hospital II EsSalud Tarapoto, fue normal con un 40% continuo de bueno y muy bueno con un 28% respectivamente, malo y 4% e insignificante y muy malo. Finaliza con un Pearson de 0.953, lo que significa que hay correlación entre calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Nosocomio II EsSalud, Tarapoto - 2021. De igual forma muestra una correlación de 0.908, donde la satisfacción en salud corresponde a 90.8 %.

Gonzales (2020) de la Banda de Shilcayo, Perú. El objetivo especificar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio farmacéutico del hospital II-E Banda de Shilcayo-2020. Resultó que el nivel de atención en salud del servicio farmacéutico del Nosocomio II-E Banda de Shilcayo con el 35% es malo, normal en un 53% y bueno en un 12. Hay una correlación entre atención de calidad y satisfacción de usuarios en el servicio farmacéutico del Nosocomio II-E Banda de Shilcayo-2020, según Rho de 0.711 (correlación alta) y p-valor de 0.000 (p-valor ≤ 0.05).

Dentro de los estudios relacionados con las variables, sobre calidad de atención, se encontraron autores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2021) estima que la "calidad de la atención" es una idea clave en el ámbito de la salud y lo determina como el más elevado grado de excelencia, el manejo eficaz de la sanidad definitiva. Brindar asistencias idóneas de salud. Alta satisfacción de los usuarios externos. Minimizar el riesgo a usuarios externos e internos. eminente nivel profesional de excelencia. Manejo efectivo de los bienes institucionales. Los profesionales de la salud, en su totalidad mantenemos el deber ético de asegurar que todos los servicios sean de buena calidad, lo que nos reporta los siguientes beneficios: La calidad se puede medir, una medida de calidad o algún nivel de excelencia.

Así también, determina la calidad sanitaria como que cada usuario obtenga los beneficios de diagnóstico y tratamiento más apropiados para un servicio médico óptimo, teniendo en cuenta todos los factores y el conocimiento del usuario y los servicios de atención médica, y

obteniendo el resultado óptimo con la mayor exposición de impacto iatrogénico y la mayor satisfacción del paciente con el procedimiento".

Para Lazo et al. (2018) la calidad de la atención simboliza un vocablo complicado y multidimensional que se ve influido por términos como eficacia y certificación. Esto puede ser considerado por las normas vigentes en cada lugar, que son seguras y específicas para el usuario. Impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición.

Luego Canzio (2018) hace alusión que la calidad de atención se sustenta en identificar las necesidades del cliente para satisfacer estas necesidades, actitud relacionada con las expectativas del usuario sobre el desempeño de la entidad.

Romero (2020) algunos investigadores señalan que la atención médica de calidad se originó hace noventa años, mientras que algunos indican que la calidad se originó en el año 3 mil a. C., sin embargo, fue hasta el siglo XX que la calidad de la atención se perfeccionó. En consecuencia, brindar atención médica de buena calidad es crucial para los sistemas de salud, eso hará que la gente se sienta más interesada en ellos.

Vásquez (2021) explica que la calidad de una entidad pública o privada que brinde servicios a los usuarios es el resultado de la forma en que los usuarios atienden, en la que los usuarios distinguen sus propias perspectivas de las finales, manteniendo ciertos estándares por parte de los trabajadores públicos, como encontrar una solución a un problema, tener una actitud positiva, ser tolerante, hablar de manera clara para que los demás lo entiendan, tener un lenguaje simple, prestar atención, ser más profesional, ser más empático y servicial.

Suñol (2021) comentó en su conferencia que Avedis Donabedian en 1980 proponía un concepto típico de calidad, expresado y definido de la siguiente manera, que la expectativa contribuye a la calidad sanitaria del usuario proporcionarle el nivel ideal de comodidad que le corresponde, y también muestra que ISO 9000 conceptualiza la calidad como una categoría según la cual la persona, servicio o producto cumpliendo la finalidad para lo que fue originado, por eso este concepto cambia quién en definitiva, aplica la primera variable a gerencia versus profesionales y usuarios Pensando en la primera variable de manera diferente.

Para Souza (2019) esto significa conocer al cliente y brindarle a cualquier empresa o institución la atención que merecen sus usuarios, por lo que también se dice que las variables discutidas pueden ser subjetivas ya que cada usuario tiene su propia valoración de las tareas realizadas. Actitud positiva del personal de la entidad sobre los productos o servicios que brinda la muestra, tales como responder a las consultas de los usuarios, obtener una atención oportuna y resolver sus dudas.

Por otro lado, Phimister & Torruella (2021) se refieren a iniciar innovaciones que tienen como objetivo proporcionar al sector público lo que los residentes realmente quieren y necesitan, y donde se los necesita, para garantizar que los residentes tengan derecho a

servicios de calidad y que se respeten sus derechos, por lo que es la calidad y la información de los medios para garantizar estos fines.

Asimismo, López (2020) afirma que en que un servicio o producto está diseñado para ajustarse a las reglas técnicas expresadas. La calidad es una técnica que satisface las perspectivas y exigencias del público, empleados, otras empresas y el público en general. Para Giese & Cote (2019) es la atención del individuo a los usuarios que están deseosos de disfrutar del servicio, explicar cómo y qué necesita el consumidor, cómo lo captan, cuándo prestar el servicio, debe basarse en qué la empresa quiere dar, tomar posición de lo debido como punto de salida y mantener la satisfacción general.

Según Vera & Trujillo (2018) para enriquecer la calidad del servicio es necesario aclarar qué es y cómo medirla. La necesidad continua de efectuar con los patrones de calidad establecidos por los usuarios mediante la mejoría de los servicios brindados por la entidad se ha tornado en un objetivo primordial para la creación de una ventaja competitiva.

Behrouz (2018) la calidad de la atención al paciente desde un profesional médico es un factor importante en la satisfacción general de un paciente. Esto se puede apreciar a través de su percepción sobre el trato que reciben por parte de los profesionales médicos, lo cual se valora en la dimensión de seguridad. Además, se valora la conciencia y actitud hacia los compañeros de trabajo y los servicios que prestan. Los usuarios también son apreciados por su cortesía, amabilidad y comprensión de los servicios prestados por los trabajadores. Las evaluaciones positivas de la calidad de la atención por demás conducen a evaluaciones efectivas de la satisfacción del paciente. Esto se debe a que la satisfacción conduce a respuestas emocionales al evaluar la calidad del cuidado cognitivo.

Abbasi et al. (2019) esto se puede remediar proponiendo soluciones que conduzcan a mejores resultados. La información adicional sobre la satisfacción laboral provino del desarrollo de teorías en torno a cada variable.

Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas. Por lo tanto, ayuda a predecir el crecimiento y el valor de una organización. Sin embargo, existen muchos otros métodos de medición, para evaluar la satisfacción del usuario y reunir valiosos comentarios de los usuarios que pueden dar valor para llenar las expectativas y crear productos y experiencias que los clientes desean.

La satisfacción del cliente tiene que ver con qué tan bien la empresa cumple con las perspectivas de sus clientes. Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción, mayor será la probabilidad de que un cliente regrese y que sean clientes frecuentes. También es importante que los pacientes estén satisfechos con su atención porque aumenta la probabilidad de que

regresen, reciban una buena atención y califiquen su experiencia como buena o incluso excelente.

Esto es enfatizado por Zhan & Liang citados por Aburayya et al. (2020) de hecho, la satisfacción del paciente se correlaciona con los sentimientos positivos generales que un paciente obtiene de la atención que recibe de su proveedor.

Calva (2018) cuando los pacientes evalúan el servicio que brinda una empresa, consideran importante el estado de ánimo del colaborador de la empresa. Esto se debe a que influye en el resultado que observan, ya sea un producto o servicio terminado. Los pacientes también consideran importante la satisfacción de sus colaboradores con el servicio. Desde una perspectiva teórica, se han establecido ciertos criterios para evaluar empresas a distancia.

Estos incluyen los ideales y los deseos de los usuarios que la organización no cumple, así como la insatisfacción con la consecuencia del trabajo de la empresa. La eficiencia organizacional depende de la satisfacción de los consumidores. Esto se logra cuando los clientes obtienen lo que deseaban, o lo que podían tolerar, mientras trabajaban con la empresa.

Figueredo (2019) al investigar temas, la necesidad de encontrar información debe considerarse significativa y valiosa. Esto se debe a que los medios de información son importantes para las personas y satisfacen muchos de sus modelos de necesidades. Se consulta a un profesor o maestro cuando se recopila información de fuentes impresas o digitales. Es así como se eligen los intercambios con expertos profesionales, como cuando se busca información señalada por un documento.

Hernández (2018), esto satisface las necesidades de las personas y brinda a los expertos en información una forma de medir objetivamente el éxito de su proyecto. De hecho, se consideran las partes más cruciales del éxito general de un proyecto. Adicionalmente, la satisfacción muestra que un plan está brindando un servicio adecuado a sus usuarios. Para averiguar por qué a la gente le gusta un producto, debemos considerar el tema de la evaluación.

La trama de Lancaster (2018) gira en torno al proceso de valoración que se inicia en la década de los 60 y se aproxima a la década de 1900. Desde entonces se han investigado muchos aspectos de la valoración —como las series— gracias a los años 70. En la década siguiente, un estudio de satisfacción del paciente de los años 70 llevó a la conclusión de que los datos evaluativos deben utilizarse como parte esencial de la evaluación. Y al final de esa década, el estudio de White de 1978 demostró ser muy satisfactorio por sus ideas sobre cómo se debe utilizar la información para la evaluación. Una historia adecuada requiere considerar todos los personajes principales del asunto fáctico. Hacerlo revela una progresión histórica completa, a la que debemos prestar atención. No podemos descuidar detalles importantes al crear una historia precisa. Por ejemplo, un registro histórico firme debe considerar las percepciones de los pacientes con respecto a su atención y lo que esperaban de ella. Cuando esas expectativas no alcanzan la realidad, es probable que los pacientes consideren que su atención es deficiente y que están satisfechos o insatisfechos con ella (Shan et al., 2018).

Además, las teorías y los métodos prácticos deben considerarse uno al lado del otro al reconstruir una narrativa histórica. Hacerlo demuestra que la manera que perciben los

usuarios la calidad de atención que obtuvieron los lleva a anticipar resultados específicos, ya sea satisfacción o insatisfacción, que coinciden con la atención que recibieron.

Dentro de la temática de investigación se menciona al usuario como tal Sandoval (2018) lo describe como personas que necesitan un recurso o servicio de forma que satisfaga sus necesidades, el propósito de estos proveedores es planificar, desarrollar y brindar productos y servicios a sus clientes. Para los expertos médicos, la satisfacción significa satisfacer el deseo del usuario, sin embargo, para que esta satisfacción sea cierta, se debe medir, por esta razón, los expertos médicos consideran que el nivel de satisfacción fortalece a los centros médicos y los califica, diferenciándolos de otros establecimientos médicos.

La opinión del usuario cada día es más sustancial en el transcurso de la marcha de un sistema de asistencia de servicios, pues se apoya del estado que prueban, se podrá establecer el servicio de salud. Por ello, la atención al cliente es el primer objetivo de todo trabajador de la salud y es uno de los métodos más efectivos y eficientes de cualquier trabajo relacionado con los servicios ofrecidos; la satisfacción de los usuarios es prueba para el éxito en las prestaciones sanitarias que ofrece la organización. (Manzoor et al., 2019).

Desde tiempos inmemoriales, la satisfacción del usuario ha sido considerada un tema para evaluar. Lobo (2018) sostiene que la evaluación se tomó por primera vez en los años 60, desde entonces se considera uno de los principales tipos de atención de la salud, enfatizando el valor de la satisfacción.

Así mismo, menciona que las evaluaciones de satisfacción de los usuarios se ha vuelto una herramienta cada vez más relevante, vistas como un indicador del servicio de calidad que incide en los niveles de uso del servicio médico. Hay muchas cosas diferentes que componen un buen cuidado. El primer paso en la gobernanza es que los ciudadanos alcancen la salud pública como una prioridad.

Si bien es cierto que para medir calidad y satisfacción del usuario es propicio la evaluación que para Donabedian (2021) se define según los resultados medidos como la mejora esperada por el proceso, para separar y evaluar un grupo de tipos de prueba, parece contradictorio.

Por su parte Torres (2021) incluye modelos de evaluación fueron creados para medir y analizar la realidad del problema y así medir las expectativas del usuario utilizando determinados parámetros, para dar una solución a favor del usuario.

Así pues, Ibarra & Espinoza (2021) muestra que el sector hospitalario sigue compitiendo con la calidad de la atención sanitaria que ofrece, de manera que se establecen métodos para lograr estándares de calidad, como el modelo SERVQUAL, que permite medir y evaluar la calidad del trabajo.

Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: elementos tangibles, que se acentúan en el estado de las instauraciones físicas, sus equipos y la apariencia de su personal, que ayudan a la empresa a cumplir los requisitos de suministro de un buen servicio; confiabilidad facultad de prestar servicios de forma fiable y correcta es el factor de fiabilidad; habilidad para responder con el afán por ayudar y prestar servicios rápidos. Los clientes a los que se

hace esperar sin motivo tendrán una opinión menos favorable de la atención recibida. Por otro lado, seguridad, capacidad de infundir tranquilidad y veracidad a través de su conocimiento y trato personalizado. Por último, la dimensión de empatía, que es la atención solidaria e individualizada que el hospital presta a sus pacientes, demuestra la capacidad para prestar a los clientes una atención real y personalizada que les permita comprender sus deseos. (Fernández, 2018)

Para poder medir calidad de atención y satisfacción del usuario es pertinente hacer mención del trabajo que debe cumplir un Centro de Salud mental Comunitario y los servicios que deben ofrecer; así pues, la plataforma peruano digital única del estado (2023) menciona que el Perú cuenta con 248 CSMC repartidas por todo el país para garantizar el desarrollo de la atención a las personas de acuerdo con sus necesidades en salud mental.

Establece que los individuos con trastornos mentales o psicosociales graves y más complicados deben recibir atención ambulatoria especializada de un CSMC. Es necesario que cuenten con profesionales multidisciplinarios (médicos psiquiatras, psicólogos y entre otros), brinden las prestaciones de prevenir y atender los problemas y trastornos mentales en las etapas de vida de la infancia, adolescencia, adulto, adulto mayor; también prevenir y atender.

2. Metodología

El análisis cuantitativo se estableció en este estudio mediante el uso de métodos estadísticos. Se utilizó este enfoque para recopilar información y análisis con el fin de desarrollar nuevos modelos de comportamiento. El carácter estadístico de esta investigación se mostró al procesar datos y encontrar los resultados de dicha investigación. Esta investigación fue de tipo básico porque demostró normas o fundamentos básicos y profundizó en los conceptos de una ciencia. (Hernández, 2018).

Lo mismo ocurre con el diseño de investigación; fue no experimental pues son estudios sin tratamiento intencional, es decir, no se cambia deliberadamente variables para ver su efecto sobre otras variables. Los fenómenos y las variables se observaron o midieron a medida que ocurrieron en sus formas o circunstancias y se hicieron las observaciones respectivas (Hernández & Mendoza, 2018). Fue descriptivo puesto que midió y recopiló datos sobre los sujetos investigados. (Hernández et al. 2018). Al mismo tiempo correlacional porque se investigó el comportamiento de la variable uno y la variable dos y midió la relación entre las dos variables. (Arias & Covinos, 2021).

La población constituida por 384 usuarios que acudieron al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista – Región San Martín. La muestra estuvo compuesta por 134 usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista – Región San Martín.

Acerca de la técnica utilizada fue el muestreo no probabilístico fue de tipo por conveniencia ya que predominaron aquellos individuos que cumplieron con los criterios de selección, que beneficiaron la investigación. (Paniagua & Condori, 2018).

La herramienta que se utilizaron para recoger la información en la variable calidad fue el Cuestionario de calidad de atención percibido por los usuarios y para la segunda variable fue el Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).

Los instrumentos de recopilación de datos pasaron a ser verificados por el dictamen de 3 expertos con el fin de verificar que el instrumento utilizado sea verídico. Así mismo se elaboró la prueba de confiabilidad de ambos instrumentos.

3. Resultados

Tabla 1

Nivel de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

	Nivel	n	%
Calidad de atención	Muy bajo	16	12%
	Bajo	24	18%
	Regular	74	55%
	Alto	15	11%
	Muy alto	5	4%
	Total	134	100%

El análisis de la calidad de atención percibida por los usuarios del centro de salud mental comunitario de Bellavista refirió que a percepción de los usuarios la atención es regular, respuesta otorgada por la mayoría de los encuestados (55%), no obstante, es importante notar que un 30% indicó que para ellos hay una pobre atención, mencionado en los niveles bajo y muy bajo en cuanto a la calidad de atención recibida.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Nivel	Dimensiones de la calidad de atención									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	19	14.2%	18	13.4%	21	15.7%	20	14.9%	18	13.4%
Bajo	28	20.9%	32	23.9%	26	19.4%	33	24.6%	25	18.7%
Regular	70	52.2%	67	50.0%	67	50.0%	71	53.0%	73	54.5%
Alto	12	9.0%	14	10.4%	11	8.2%	6	4.5%	12	9.0%
Muy alto	5	3.7%	3	2.2%	9	6.7%	4	3.0%	6	4.5%
Total	134	100.0%	134	100.0%	134	100.0%	134	100.0%	134	100.0%

Por otro lado, el análisis de las dimensiones permitió establecer que el nivel que prima en todas las dimensiones en cuanto a calidad de atención fue el regular, ello debido a que, con

relación a la fiabilidad, el incumplimiento de horarios, la falta de medicamentos y el desconocimiento de los mecanismos para reclamar de manera formal, llevan a la valoración regular (52.2%), baja (20.9%) y muy baja (14.2%). Respecto a la capacidad de respuesta, el tiempo de espera altos tanto en atención como para la entrega de medicamentos explican la calificación regular dada por la mayoría (50%). La seguridad evidenció la atención misma para la cual requieren un examen minucioso y que el profesional de salud sea apto para despejar sus dudas, calificada en este caso como regular (50%). De otro lado, la empatía fue considerada por un 53% como regular, lo que indica que los pacientes consideran que el trato del profesional de salud en general es regular, por tanto, la amabilidad, paciencia con que tanto el profesional asistencial como el administrativo fue valorada de modo regular. Finalmente, los elementos tangibles fueron considerados regularmente adecuados (54.5%) en cuanto a su limpieza, comodidad y a disponer de los equipos necesarios para su atención.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

	Nivel	N	%
Satisfacción del usuario	Insatisfecho	41	30,6%
	Muy satisfecho	27	20,1%
	Promedio	62	46,3%
	Satisfecho	4	3,0%
	Total	134	100,0%

Al analizar la satisfacción del usuario de los servicios en el centro de salud se pudo notar que un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio (46.3%), y más del 50% lo calificó como insatisfecho y muy insatisfecho.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín según dimensiones

Nivel	Dimensiones de la Satisfacción del usuario			
	Atención Administrativa		Atención Clínica	
	N	%	N	%
Insatisfecho	30	22.4%	94	70.1%
Promedio	60	44.8%	12	9.0%
Satisfecho	21	15.7%	28	20.9%
Muy satisfecho	23	17.2%	0	0%
Total	134	100.0%	134	100.0%

En cuanto a las dimensiones se pudo notar que en cuanto a la atención administrativa los usuarios se manifestaron medianamente satisfechos, siendo el 44.8% de ellos que lo calificó como promedio, sin embargo, en cuanto a la atención clínica sí mostraron su insatisfacción en un 70.1% de las respuestas, ello refiere que es la atención en salud específicamente del

personal sanitario lo que les deja insatisfechos, los tiempos cortos en la atención, la poca comprensión de los tratamientos y el trato del personal no lo consideran suficiente.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,180	134	,000
Satisfacción del usuario	,252	134	,000

La prueba de normalidad estableció que los datos obtenidos en ambas variables no estaban normalmente distribuidos (Sig. < 0.05), por tanto, para probar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones se optó por utilizar el Coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 6

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

		Calidad de atención	de Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,356**
		Sig. (bilateral)	. ,003
		N	134 134
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de ,356** 1,000
		Sig. (bilateral)	,003 .
		N	134 134

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

Los resultados de la tabla 5 indicaron que la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tal razón, a medida que se pueda brindar mayor calidad de atención se tendría usuarios más satisfechos.

Dado que se halló Sig. < 0.05, se concluye aceptando H_i, por tal motivo, existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 7

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,309**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
Satisfacción del usuario	de Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,309**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

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

Por otro lado, los resultados de la tabla 6 refirieron que la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que los usuarios del servicio de salud mental perciban que los servicios recibidos son más fiables se tendría usuarios más satisfechos.

Dado el coeficiente de correlación significativo (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H1, por tanto, existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 8

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	134	134
Satisfacción del usuario	de Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	134	134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Asimismo, los resultados de la tabla 7 indicaron que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, es decir, a medida que se pueda mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta esto aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Ante el análisis del coeficiente de correlación significativo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H2, por tanto, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 9

Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	de Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	134	134
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	134	134

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

Asimismo, los resultados de la tabla 8 mencionaron que la seguridad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, mientras más seguridad perciban los usuarios del servicio se aumentaría la satisfacción de los usuarios.

En tanto el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre la seguridad y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H3, por tanto, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 10

Correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	de Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	134	134
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	134	134

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

Asimismo, los resultados de la tabla 9 mostraron que la empatía como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, personal más empático con los pacientes generará usuarios más satisfechos.

Dado que el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre la empatía y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H4, por tanto, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 11

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho	de Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,255*
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,039
		N	134	134
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,255*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	134	134

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Finalmente, los resultados de la tabla 10 refirieron que los elementos tangibles como dimensión de la calidad de atención están correlacionados de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por ello, la mejora de la calidad de atención en cuanto a los elementos tangibles, ambientes, espacios de espera y equipos tendría gran impacto en la satisfacción de los usuarios.

Puesto que el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre los elementos tangibles y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H5, por tanto, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. Discusión

Todos los trabajos de investigación deben ser discutidos para explicar, confirmar y presenta conociendo los nuevos conocimientos científicos que se han encontrado, este estudio no es una excepción que comienza con la voluntad del Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, que es un Establecimiento I-3 para valorar la calidad de atención (C.A.) en el servicio salud y satisfacción del usuario (SU.) con él para demostrar cuán importante es enterarse de esta pesquisa para poder tomar acciones enmendadoras para su mejoramiento y seguir beneficiando la atención de la población beneficiaria del centro de salud mental comunitario, los métodos de encuesta para la recopilación de datos utilizando instrumentos. Cuestionario obtenido con relación al objetivo general determinar la relación

que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, indicaron que la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que se pueda brindar mayor calidad de atención se tendría usuarios más satisfechos. Estos resultados encontrados en la investigación se corroboran con Wilcamango (2021) en Lima, Perú. Como objetivo medir calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos asistidos con Telemonitorización y Teleorientación en el Instituto Nacional de Salud Infantil durante el COVID-19. Se encontró que calidad de atención está correlacionada (Sig. <0,05) con satisfacción de los usuarios externos; Esta relación también se ve en términos de satisfacción, es decir, útil, fácil de usar, eficiente y utilizable. Por su parte, Pascual (2022) en Lima, Perú. Su objetivo es establecer la correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del Centro Mental de Salud Comunitario, Chilca (2022). Resultó que las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva de 0.794, significancia <0.05. Según Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas.

Con respecto a los objetivos específicos N°1: determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región san Martín. los resultados refirieron que la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que los usuarios del servicio de salud mental perciban que los servicios recibidos son más fiables se tendría usuarios más satisfechos. Pascual (2022) en Lima, Perú. Resultó que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario tienen correlación positiva con un 0.794, significancia <0.05; también hay correlación con la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario, con 0.802, Significancia <0.05. También Hernández et al. (2021) en La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En una de las dimensiones, la media de expectativas fue de 6,20 y la media de 6,59; en cuanto a la fiabilidad, Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: confiabilidad facultad de prestar servicios de forma fiable y correcta es el factor de fiabilidad. Giese & Cote (2019) es la atención del individuo a los usuarios que están deseosos de disfrutar del servicio, explicar cómo y qué necesita el consumidor, cómo lo captan, cuándo prestar el servicio, debe basarse en qué la empresa quiere dar, tomar posición de lo debido como punto de salida y mantener la satisfacción general.

Con respecto al objetivo específico N°2: determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Se halló con los resultados indicaron que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, es decir, a medida que se pueda mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta esto aumentaría la satisfacción de los usuarios, estos resultados se corroboran con Pascual (2022) correlación de la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario, con 0.699, Significancia

<0,05. Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: habilidad para responder con el afán por ayudar y prestar servicios rápidos. Los clientes a los que se hace esperar sin motivo tendrán una opinión menos favorable de la atención recibida. Abbasi et al. (2019) Esto se puede remediar proponiendo soluciones que conduzcan a mejores resultados. La información adicional sobre la satisfacción laboral provino del desarrollo de teorías en torno a cada variable. Lazo et al. (2018) la calidad de la atención simboliza un vocablo complicado y multidimensional que se ve influido por términos como eficacia y certificación. Esto puede ser considerado por las normas vigentes en cada lugar, que son seguras y específicas para el usuario. Impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición. Romero (2020) algunos investigadores señalan que la atención médica de calidad se originó hace noventa años, mientras que algunos indican que la calidad se originó en el año 3 mil a. C., sin embargo, fue hasta el siglo XX que la calidad de la atención se perfeccionó. En consecuencia, brindar atención médica de buena calidad es crucial para los sistemas de salud, eso hará que la gente se sienta más interesada en ellos.

Con respecto al objetivo específico N°3: determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. resultados de la tabla 8 mencionaron que la seguridad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, mientras más seguridad perciban los usuarios del servicio se aumentaría la satisfacción de los usuarios. Hernández et al. (2021) en La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En la dimensión seguridad la media de expectativas fue de 5,98. Concluyó que, desde la opinión de los usuarios, hubo un alto rango de satisfacción con la atención en salud en la Clínica Central Cira García, a pesar del impacto negativo en la tasa de respuesta. Asimismo, López (2020) afirma que en que un servicio o producto está diseñado para ajustarse a las reglas técnicas expresadas. La calidad es una técnica que satisface las perspectivas y exigencias del público, empleados, otras empresas y el público en general.

Otro punto es el objetivo N°4: determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. los resultados mostraron que la empatía como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, personal más empático con los pacientes generará usuarios más satisfechos. Rodríguez (2021) en Guayaquil, Ecuador. Como objetivo valorar calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala, con el fin de mejorar su calidad. Resultados obtenidos mostró que el rango de seguridad recibió un valor alto, haciendo que los pacientes esperaran que el trabajo sea respetable y seguro, para las Preguntas de Actitud, se demostró que los niveles estaban por encima del promedio, la empatía luego de la seguridad estuvo bajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y bienes tangibles. Concluye la calidad de la atención que se ofrece en el Servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala se correlaciona positivamente con satisfacción del usuario, pues se ha confirmado con un Pearson de 0.479, considerándose una buena relación con un valor moderado. Vera & Trujillo (2018) para enriquecer la calidad del servicio es necesario aclarar qué es y cómo medirla. La necesidad continua de efectuar con los patrones de calidad establecidos por los

usuarios mediante la mejoría de los servicios brindados por la entidad se ha tornado en un objetivo primordial para la creación de una ventaja competitiva. Vargas (2021) Cajamarca, Perú Su objetivo fue fijar la correlación de calidad con satisfacción del usuario en el Policlínico Policial, como resultado El 100% tiene buenas expectativas sobre la atención de calidad, el 70% de usuarios está satisfecho, el 28,57% no está satisfecho con el servicio brindado. Para estos resultados, que, si hay correlación, con calidad de atención y satisfacción, con la fiabilidad y capacidad de respuesta con 43.7% y 40.0% en el orden dado; aunque con mayor nivel de insatisfacción las dimensiones son con un 76,6% la empatía y con un 74,29% los bienes tangibles. La siguiente conclusión las variables estudiadas calidad y satisfacción del usuario, está correlacionadas, con un Pearson de 0.427. por su parte Lostaunau (2018) en Ica, Perú. Su objetivo examinar la correlación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica-2018; Resultó que, aunque el 1,1% de los pacientes recibió una atención deficiente, el 47,3% recibió una atención satisfactoria. También hay una correlación entre las variables y sus dimensiones. Una correlación de Spearman de 0,580 muestra una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de fiabilidad.; empatía un Spearman de 0.580; seguridad un Spearman de 0.541; capacidad de respuesta un Spearman de 0.445. Concluye con un Rho de Spearman de 0,579 significancia $< 0,05$), entonces hay una correlación significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica.

Finalmente, con el objetivo N°5, determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. los resultados refirieron que los elementos tangibles como dimensión de la calidad de atención están correlacionados de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por ello, la mejora de la calidad de atención en cuanto a los elementos tangibles, ambientes, espacios de espera y equipos tendría gran impacto en la satisfacción de los usuarios. Esto se corrobora con Ramos et al. (2020) Lima, Perú. Su objetivo confirmar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario y a la vez algunas formas de mejorar el servicio en una clínica privada de Lima. Resultados: de los pacientes el 23 % reportaron una alta calidad de atención; 58%, moderado; y 19%, baja calidad. También el índice de calidad también prevalece en sus dimensiones: 49% fiabilidad, 48% habilidad para responder, 56% seguridad, 52% empatía y 57% bienes tangibles. Para satisfacción, se mostró el 95% medianamente satisfecho después de la atención; y 5%, baja satisfacción. Del mismo modo, en ambas dimensiones de la variable de satisfacción (atención administrativa y atención clínica) muestran niveles medios de satisfacción. Se ha demostrado la correlación entre calidad de atención y satisfacción.

Igualmente, se reveló una correlación sig < 0.05 entre fiabilidad, habilidad para responder y bienes tangibles con variable de satisfacción. En cambio, entre la variable de satisfacción no se halló correlación sig > 0.05 con las dos dimensiones de calidad de atención (empatía y seguridad). Conclusión, existe correlación de 0,533 entre ambas variables calidad de atención y satisfacción $< 0,05$. Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas. Por lo tanto, ayuda a predecir el crecimiento y el valor de una organización. Y dijo Romero. Sin embargo, existen muchos otros métodos de medición, para evaluar la satisfacción del usuario y reunir valiosos comentarios de los

usuarios que pueden dar valor para llenar las expectativas y crear productos y experiencias que los clientes desean. También Calva (2018) Cuando los pacientes evalúan el servicio que brinda una empresa, consideran importante el estado de ánimo del colaborador de la empresa. Esto se debe a que influye en el resultado que observan, ya sea un producto o servicio terminado. Los pacientes también consideran importante la satisfacción de sus colaboradores con el servicio. Desde una perspectiva teórica, se han establecido ciertos criterios para evaluar empresas a distancia. Estos incluyen los ideales y los deseos de los usuarios que la organización no cumple, así como la insatisfacción con la consecuencia del trabajo de la empresa. La eficiencia organizacional depende de la satisfacción de los consumidores. Esto se logra cuando los clientes obtienen lo que deseaban, o lo que podían tolerar, mientras trabajaban con la empresa.

5. Conclusiones

Se concluye con un Rho de Spearman de 0,356 y una significancia < 0.05 , que hay una correlación positiva y significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro Comunitario de Salud Mental de Bellavista- Región San Martín. En consecuencia, se establece que, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción de los usuarios.

El nivel de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, es regular en un 55% y un 30% indicó los niveles bajo y muy bajo.

El nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio 46.3% y más del 50% lo calificó como insatisfecho y muy insatisfecho.

Se ha establecido que a través del Rho de Spearman que las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad (0,309), capacidad de respuesta (0,394), seguridad (0,315), empatía (0,479) y los elementos tangibles (0,255) se correlacionan de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Referencias

- Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R. et al. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv Res* 19, 170 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Arias, J.L. (2020). Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. [file:///C:/Users/Marco/Downloads/Arias-CovinosDise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Marco/Downloads/Arias-CovinosDise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(3).pdf)
- Behrouz, P. & Ehsan, Z. (2018). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Mater Sociomed*, 28 (1), 21- 25.
- Cabezas, E D., Andrade, D., y Torres, S. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calva (2018) Satisfacción de las necesidades del paciente <https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-de-las-necesidades-delpaciente.y810540>
- Cámara Nacional de La Industria Farmacéutica. (2019). Panorama de la Salud 2019, Indicadores de la OCDE. Canifarma. <https://www.oecd.org/health/Panorama-de-la-Salud-2019.pdf>
- Canzio Meneses C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018.
- Código de ética en la investigación de la universidad Cesar Vallejos. 2020. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Fabian, Podestá, Ruíz. (2020). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020 Artículo. 1589-articulo-fichero-6608-1-10-20220318.pdf
- Failoc, D. (2020). Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43453>
- Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018.1-3. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Ferreira (2021) “Calidad de los servicios educativos y satisfacción del estudiante Peruana Unión” <file:///C:/Users/USER/Downloads/1285-Texto%20del%20art%C3%ADculo2139-1-10-20200303.pdf>
- Figueredo (2019), revista cubana de salud pública “adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662019000400009

- Ganga Contreras, F., Alarcón Enríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. *Revista Chilena*.
- Gaviria R. (2020). Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021. Universidad Cesar Vallejos. Tarapoto, Perú. (Tesis de Maestría).Gaviria_RKG-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html
- Gobierno regional de San Martín. Nota de prensa. Se instala Centro comunitario de Salud Mental en Bellavista. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/regionallibertad/noticia/104133-se-instala-primer-centro-comunitario-de-salud-mental-en-la-sierra-libertena>
- González P. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020. Universidad Cesar Vallejos. Tarapoto, Perú. (Tesis de Maestría)Gonzales_PKD-SD.pdf
- Hernández M. y Merino E. (2021). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021. Disponible en:
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández V. León R. Miranda G. Hernández R. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de atención de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista cubana de enfermería*. Artículo. La Habana, cuba. 5186-19767-1-PB.pdf
- Ibarra M, L., Espinoza G. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>
- 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 CEIT*, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Jilcha Sileyew, K. (2019). *Research Design and Methodology*. IntechOpen. <https://www.intechopen.com/chapters/68505>
- Lancaster (2018) la importancia de la satisfacción del usuario. https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario
- Latino G. Satisfacción De Usuarías, Sobre La Calidad De Atención Prenatal Recibida En Consulta Externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019. Tesis para el grado de Maestro en Administración en Salud. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. 232128393.pdf (core.ac.uk)
- Lazo-Gonzales O, Santivañez Pimentel A. (2018) *Atención de salud con calidad: Desafíos*. 1th. ed. Lima: Grupo Rep Sociedad Anónima Cerrada.
- Lizárraga, E., (2022). Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, Arequipa

- 2018 [Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12186>
- Lobo, A. (2018). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista, Enfermería 21. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccionde-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>
- Lopes, C. (2021). Como fazer citações e referências? Guia prático da norma APA (2020, 7ª ed.). Edições ISPA. https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/8617/1/NormasAPA_Ed7%28Clopes%29.pdf
- López, P. L. (2020). Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74
- Lostanau, R. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. Tesis para el grado de Maestra en gestión en Salud. Universidad Privada Norbert Wiener, Ica - Perú. MAESTRO - Johanna Cristhina Lostanau Ramos.pdf (uwiener.edu.pe)
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Int. J. Environ. Res. Public Health, 16(3318), 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marialette, V., & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica Risaralda, 24(2), 102–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. [Internet]. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General. Resolución 1011 de 2006. [citado 3 mar 2018]. Disponible en: <http://www.metrosalud.gov.co/inter/joomla/images/pdf/normograma/DECRETO S/2006/DE%20CRETO%201011.pdf>.
- Norma técnica de Salud “Centros de Salud Mental Comunitarios”. 2018. 9-Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/499.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Paniagua, F.M. & Condori-Ojeda, P. (2018). Investigación científica en educación (2a Ed). Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. file:///D:/Documentos/papa%201/MATERIAL%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N/Paniagua%20Machicao,%20Felix%20Mirardo%20y%20Co%20(%)%20(2018).%20Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20en%20educaci%C3%B3n.pdf
- Pascual F. Universidad cesar vallejos. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022. Tesis de maestría. Pascual_FSY-SD.pdf
- Plataforma digital única del Estado Peruano. Conocer los Centros de Salud Mental Comunitaria en el Perú. 15 de marzo 2023. <https://www.gob.pe/10942-centros-de-salud-mental-comunitarios>
- Ramos Miranda, Karen Lissette, Podesta Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz Arias, Raúl Alberto. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Of (unmsm.edu.pe)Ratto RD (sf). La Calidad del Servicio Percibido en

- el Sector Público. Apunte docente. <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/20181123195329/apuntedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf> (Cons. 10/10/2019).
- Rodríguez B. (2021) Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Tesis de maestría. Guayaquil, Ecuador. T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf
- Sandoval, D. (2018). Nivel De Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Lambayeque – 2018. REV EXP MED
- Shan, L., Ye, Li., Ding, D., Qunhong, W. Choajie, L., Mingli, J., Yanhua, H. Yuzhen, H., Lijun, G., Jiejing, H., Lan, W., Xu, W., Ren, J. (2018). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. Plos One, 11 (10), 1-18.
- Suñol R. (2021) El papel de la calidad de la asistencia en una política de contención de costes. En: *Ética y Costes en Medicina Intensiva*. A. Net , ed. Springer-Verlag. Barcelona.
- Torres, M., & Vásquez, C. (02 de 05 de 2021). Modelos de Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vargas. B. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>
- Vásquez D. (2021). Universidad Nacional De Cajamarca. Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y>
- Vera J, Trujillo A (2018) El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México
- Wilcamango R. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020. Universidad Cesar Vallejos. Lima, Perú. Wilcamango_RDN-SD.pdf

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflicto de interés.