



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN MUJERES  
ALCOHÓLICAS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE  
SALUD MENTAL COMUNITARIO – PIURA, 2021”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
ADICCIONES CON ENFOQUE DE GÉNERO

Mirtha Umbo Carmen

LIMA - PERÚ

2024



## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Giancarlo Ojeda Mercado

**Presidente**

Lic. Jennifer Carrasco Tacuri

**Secretaria**

Mg. Elena Yaya Castañeda

**Vocal**

**ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO**

LIC. GIULIANA SALAZAR ALVAREZ

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi padre ESTEBAN UMBO GARCÍA, quien en vida siempre me inspiró a buscar logros y que ahora desde el cielo me ilumina para continuar con mis proyectos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser inspirador y guía en mis obras, me ha brindado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su incondicional amor y hallarse siempre en mejores y peores momentos para continuar.

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN MUJERES ALCOHÓLICAS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO - PIURA, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

  
Lic. Jelsiana Salazar

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="http://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	2
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE PROBLEMA	5
1.3 LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN	6
1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1 REVISIÓN TEÓRICA DE VARIABLES	7
2.2 ANTECEDENTES	12
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	19
3.3 VARIABLES	20
3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS	24
3.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.6 TÉCNICAS ANÁLISIS DE DATOS	27
3.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS	27
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>28</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>35</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Operacionalización de las variables</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 2. Niveles de satisfacción del usuario externo en mujeres alcohólicas</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 3. Niveles de calidad de atención de servicio percibido en mujeres alcohólicas</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 4. Niveles de dimensiones de satisfacción de usuario externo en mujeres alcohólicas</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 5. Niveles de calidad de atención del servicio percibido en mujeres alcohólicas.</b>	<b>30</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

**FIGURA 1. Esquema de tipo estudio**

## RESUMEN

El estudio se basó en el objetivo de definir el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio percibido en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021, Análisis fue descriptivo, de tipo transversal además diseño no experimental, donde se estudió a un grupo muestral no probabilístico de 20 mujeres, y se administraron dos cuestionarios para recopilar la información. Del resultado se puede evidenciar que predominan el nivel desfavorable en satisfacción del usuario externo y nivel alto en percepción de calidad de servicio. Eso quiere decir que las expectativas de las usuarias no fueron alcanzadas por servicios ofrecidos por el centro comunitario de salud mental, así mismo, a pesar de las expectativas no fueron satisfechas la calidad del servicio percibida por las usuarias es alta.

**Palabras clave:** satisfacción del usuario, humana, mujeres, calidad del servicio

## **ABSTRACT**

The present study was based on the objective of defining the level of satisfaction of the external user and the quality of the service perceived in alcoholic women who attend a Community Mental Health Center in Piura, 2021. The research was descriptive, cross-sectional and in design. . non-experimental, where a non-probabilistic sample group of 20 women was studied, and two questionnaires were administered to collect information. From the result it can be seen that the unfavorable level of external user satisfaction and the High level of perception of service quality predominate. This means that users' expectations were not met by the services provided by the community mental health center; likewise, although the expectations were not met, quality of service perceived by the users is high.

**Keywords:** user satisfaction, human, women, service quality.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Los entornos sanitarios son uno de los sectores de trabajo más demandados que deben brindar un servicio vital para la población en un procesos de mejoramiento continuo hacia el mantenimiento de una calidad de vida asistencial y de salud, no obstante en general este servicio brindado especialmente en entidades estatales suele carecer de una adecuada calidad que afecta la satisfacción del usuario quien se queja de las condiciones y el modo en que recibe dicho servicio, sin embargo en la misma situación son muchos los factores involucrados por lo que no existe una clara razón de dicha problemática. En ese sentido, el presente estudio científico estuvo enfocado en describir niveles de satisfacciones de usuarios externos y calidad de atención sobre un grupo de mujeres diagnosticadas como alcohólicas y que concurren a un Centro de Salud Mental Comunitario (CSMC) de la ciudad de Piura.

García et al., (2017) menciona que la calidad de atención percibida dice mucho del compromiso que tienen los profesionales con sus pacientes. Teniendo en cuenta que una adecuada calidad de atención es propicia para aminorar el impacto o secuelas de los problemas que aqueja a las usuarias quienes al sentir que los profesionales se preocupan de su bienestar, los vínculos de paciente - profesional se vuelven esenciales para el progreso del paciente (Shabbir et al., 2017).

Arbeláez y Mendoza, (2017) refieren que por el contrario, cuando el paciente siente que no le brindan una adecuada calidad de atención, expresada en bajos grados satisfactorios que recibe del profesional de la salud es difícil que trabajen en concordancia al plan de trabajo o tratamiento, dado que ni el paciente ni el profesional se involucra en el mismo, de esta manera, existen graves problemas en la salud pública, considerando que especialmente son los centros de salud estatal, que tienden a colapsar o tienen dificultades en sus procesos de trabajo y atención.

En esa medida se vuelve fundamental conocer la percepción que tienen las usuarias respecto de calidad de atención y satisfacción en su asistencia a un establecimiento de salud comunitario de Piura.

En definitiva, el estudio en cuestión se basa en la descripción del problema de investigación, la justificación y sus limitaciones, así como también de los objetivos de estudio presentados en el capítulo I, así también, se hace referencia también al marco teórico los aspectos conceptuales relevantes utilizados en cada campo del saber, sumado a antecedentes de origen nacional e internacional, determinando bases teóricas de variables de análisis, con su operacionalización e hipótesis en el II apartado, pasa aludir a metodología, de acuerdo al nivel, tipo y diseño de estudio, población, técnicas, instrumentos, métodos, procedimientos y aspectos éticos en el capítulo III, finalmente en el capítulo IV se refiere al análisis estadístico de resultados junto con la discusión de resultados, conclusiones además recomendaciones.

## **1.1 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

En la década de los 90's, alrededor de 1994, las naciones americanas empezaron a considerar los aspectos de la calidad ofrecida en los servicios sanitarios, siendo una cuestión vital de sus procesos tanto a nivel estatal como privado (Robles et al., 2019).

Arteta y Palacio (2018) menciona desde el sector sanitario que la calidad implica la satisfacción de varios factores donde también se deben considerar los datos sociodemográficos de los pacientes, se alude a un componente fundamental que brinda las garantías de atención con calidad, la misma descrita usualmente de forma subjetiva, tomando en cuenta la experiencia del paciente.

Cadena et al., (2019) manifiesta que según los actuales sistemas en salud pública ecuatoriana la atención es percibida por diversas usuarias, donde se considera que no se cumple cabalmente con las expectativas de estas, las principales dificultades que se tienen en los sectores sanitarios es la falta de profesionales y los eventuales problemas que tienen para dar solución a la atención primaria y la especializada para casos complejos.

En Colombia en los años del 2011 al 2013, los sujetos reportaron datos sobre satisfacción de los usuarios, los mismos que eran menores al 70% de percepción de satisfacción. (Arteta & Palacio, 2018)

Conforme Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD, 2016) en el Perú se evidenció una prevalencia de las satisfacciones del usuario en los servicios por consultas externas de un 73,9% en el contexto nacional (existió un aumento en un 4% en comparación al 2014), demostrando satisfacción del usuario respecto a centros de Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66,7%) fueron menores en comparación a promedios nacionales (INEI, 2016).

Del Valle et al., (2021) señala que el exceso del consumo del alcohol es uno de los problemas más severos y que no ha tenido un seguimiento de estudio que afecta la salud pública actualmente y representa la muerte anual a nivel mundial de alrededor de 3 millones de seres humanos. Siendo de dicho promedio, un 5,9% corresponde a defunciones, con una equivalencia para varones del 7,6% y del 4,0% para mujeres de forma respectiva. En ese contexto se ha visto que en los años recientes los niveles de consumo de alcohol se han elevado especialmente en las mujeres más jóvenes por efecto de una brecha del rol de los géneros que cada vez se está acortando más.

Conforme Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) se ha reconocido que la región europea, es la que consume más alcohol en el mundo, estimándose un promedio de 10,9 litros per cápita para cada individuo por año, siendo además que, durante los últimos 25 años, la ingesta en un grado medio no ha variado tanto en las zonas de Europa oriental como central.

Además, América Latina es, después de Estados Unidos, la segunda región con mayor ingesta de alcohol, con una media de 8,4 L de alcohol. (Díaz et al., 2020)

Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO, 2020), en el Perú se ha conocido que las féminas tienden a liderar las cifras sobre problemáticas del consumo de alcohol, en un análisis nacional, donde llegó a mencionarse que alrededor de 1 millón y medio de peruanos padece de esta problemática de consumo.

Hace 10 o 15 años atrás, las estimaciones de la entidad mencionada previamente indican la existencia de grandes diferencias sobre los consumos de alcohol según el género, sin embargo, los márgenes de diferencias comparativas son mínimas, considerando que ahora las féminas asumen un consumo del 77%, mientras los varones se ubican en un 81%, además, la brecha en regiones de la Sierra y Selva ya no son significativas (Andina, 2017).

Además, según el último estudio nacional anual en 2017, se halló que un 18,9% de estudiantes masculinos de grado secundaria tienden a consumir sustancias psicoactivas lícitas, como alcohol y cigarrillos, mientras que un 21.7% de mujeres del mismo nivel educativo consume dichas sustancias, reconociéndose la existencia de un incremento de consumo de estas sustancias psicoactivas lícitas en las féminas más jóvenes (DIRESA, 2021).

Velásquez et al., (2020) de acuerdo a la problemática descrita, se vuelve esencial tomar en cuenta aquello que las usuarias tienden a expresar respecto de cuidados brindados y nivel de



satisfacción en sectores de salud, pudiéndose considerar como un factores positivos para analizar resultados, ya que la calidad de las atenciones apropiadas tienden positivamente a atenuar los efectos limitados, minimizando los niveles de dolor y facilitando el proceso adaptativo del paciente a su contexto.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE PROBLEMA**

**Relevancia social**, este estudio beneficia a la población femenina consumidora de alcohol, rompiendo mitos sobre satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida, permitiendo establecer datos que nos permitan como profesionales de la salud efectuar actividades para mejora de ellas.

**Aporte teórico**, el estudio tiende a sustentarse sobre la base de teorías y aportes actuales facilitando un análisis objetivo y coherente de acuerdo a nuestra población como es en este caso mujeres consumidoras de alcohol, de esta forma los análisis sean cimientos para las siguientes investigaciones que tomen como estudio la población y los datos demográficos que se están considerando en la investigación colaborando con la literatura científica en la localidad piurana actual.

**Aporte práctico**, los resultados serán beneficiosos para los profesionales y directivos de entornos laborales sanitarios para comprender el contexto situacional que perciben los usuarios externos a partir de ellos los profesionales idóneos puedan asumir acciones que produzcan mejor ambiente además de comprensión sobre sus actividades realizadas con la perspectiva de ir mejorando las atenciones y las satisfacciones de los usuarios externos; sobre todo de gran utilidad para nuestra población ya que les permitirá recibir un servicio de calidad.

**Aporte metodológico**, los instrumentos utilizados serán de gran aporte en la descripción de las variables de estudio, explicando cómo ambos constructos impactan en el contexto de la población estudiada llevando a conclusiones objetivas y ser fuentes de relevancia para otros estudios de similar corte investigativo.

### **1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dado la coyuntura en su momento era limitante tener acceso de todos los usuarios de centros de salud debido al tiempo de pandemia y las medidas de bioseguridad que se adoptan, se vuelve difícil el acceso a la población de análisis. En tanto que al ser una muestra de análisis con pacientes mujeres con diagnóstico de problemas de alcoholismo, no todos los sujetos se muestran predispuestos y es necesario establecer un claro compromiso para que puedan ser parte de la investigación.

### **1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Describir la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio percibido en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en cada una de sus dimensiones en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio percibido en cada una de sus dimensiones en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 REVISIÓN TEÓRICA DE LAS VARIABLES

#### **Satisfacción del usuario externo**

Corbella et al. (1990) es un aspecto de las evaluaciones sanitarias y de los estados de salud de los pacientes, resultantes del cumplimiento de las expectativas que tienen estos, implicando un elemento subjetivo fundado en la actitud y la percepción del usuario.

Pérez et al. (2009) la satisfacción del usuario, alude al nivel de gratificación de un paciente respecto a la perspectiva obtenida sobre los servicios brindados por los profesionales sanitarios.

Biedma y Serrano (2009) la satisfacción se enfoca sobre los aspectos actitudinales y perceptivos del usuario externo, sujetas al valor de sus expectativas asociadas a los aspectos sociales, culturales y valores éticos.

Arbeláez y Mendoza (2017) por su parte este lo aprecia como un factor global, en base a un juicio subjetivo en respuesta a servicios atencionales ofrecidos por el colaborador de salud mediante el cual es posible reconocer la percepción y expectativas que tienen los pacientes.

Por su parte, Robles et al. (2019) define esta variable como, los niveles percibidos de los pacientes respecto al valor otorgado a servicios sanitarios que ha recepcionado a través de profesionales de la salud, calificándolo en un sentido de utilidad, eficacia y/o que generador de beneficios de salud.

Parasuraman et al. (1988) en su Modelo Servqual tienden a conceptualizar la satisfacción de los servicios: “Implica una percepción crítica general que tienen los clientes respecto a los superiores que pueden ser los servicios, que son resultantes de las medidas comparativas de la

percepción y expectativa en razón de los servicios ofrecidos”. En esa línea, este modelo está representado por 5 gaps, los cuales se destacan como causales de la carencia de satisfacción de los servicios en las entidades. De ahí en relación a estos aspectos causales, es que existiría una deficiencia en las mismas asociadas a las percepciones del nivel de servicio otorgado a nivel gerencial o ejecutivo sumado a las labores y actividades en consonancia con los servicios prestado

Sobre los aspectos dimensionales de modelo estos son:

Dimensión de confiabilidad: se refiere al nivel de logro eficiente de brindar las atenciones de servicio prometidas de manera precisa y fiable. En otras palabras, se basa en cuán efectiva es la entidad para cumplir con las promesas de sus servicios; respecto a tiempos de entrega, la resolución de dificultades, el nivel de suministro de los servicios, el fijar el precio, siendo en cuestión aspectos detallados de forma central sobre los servicios y el resultado del mismo. (Zeithaml, 2009)

Dimensión de capacidad de respuesta/receptividad: grado de disponibilidad respecto a atenciones de la necesidad que tiene el usuario y la forma oportuna de dar el servicio (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

Dimensión de seguridad/competencia: alude a los niveles de conocimientos que tienen los profesionales que dan los servicios y la capacidad que tienen estos para darle confianza a los clientes sobre aquello que están dando a conocer (Parasuraman et al., 1993).

Dimensión de empatía: son las capacidades de entendimiento y perspicacia de lo que los usuarios necesitan y en esa línea brindar una atención particular que necesitan las usuarias (Ganga et al., 2019).

Por lo que una apropiada predisposición junto con el respeto, implican aspectos esenciales del servicio. Por lo que se necesita de una gran implicación y nivel de compromiso con los usuarios, reconociendo íntimamente los atributos y necesidades específicas de aquello que necesitan (Zeithaml, 2009).

Dimensión de aspectos tangibles: son apariencias y elementos como estructuras físicas, equipos y las apariencias de los profesionales del servicio (Parasuraman et al., 1993).

Los elementos de esta dimensión las utilizan las empresas en pro de optimizar la imagen corporativa, señalando calidad a sus usuarios mediante la continuidad del mismo, y esto se logra mediante la creación de estrategias sobre el servicio de calidad (Zeithaml, 2009).

Calidad de atención percibida

Según Gronross (1984) hace alusión al ejercicio realizado en los procesos evaluativos, en la que la forma que perciben la calidad el usuario se asocia al grado de expectativa y lo que percibieron al momento en que se les brindaron los servicios. Según Shu (2011) está basada en los puntos de vista que poseen los usuarios sobre el nivel evaluativo que tienen posterior al servicio que adquirieron y recibieron.

Para Viera et al. (2012) son una serie de acciones desarrolladas por el personal sanitario respecto al cumplimiento de la expectativa además de percepción en atención que reciben usuarios externos y por la que juegan un papel importante elementos de la calidad.

Según Vicuña y Michael (2014) está definida mediante una percepción de valor subjetivo particular, dado que el nivel de satisfacción conforme sean usuarios externos, estará sujeta al nivel de expectativa y exigencias de carácter subjetivo como también personal.

Cabe decir que calidad de atención percibida en entornos sanitarios implica según OMS, un elevado grado de profesionalismo, eficiencia de capacidad del manejo de los recursos, y un bajo nivel de riesgo durante las complicaciones, con un elevado grado de gratificación en el paciente atendido (García et al., 2017).

#### Modelo de Calidad de la Atención

Avedis Donabedian (1966), tiene como objeto estimar el nivel de cuidados con calidad, que determinen un alto nivel de éxito obtenido mediante el monitoreo sistemático de las atenciones dados en las relaciones paciente y profesional sanitario. Este grado de calidad de los cuidados, no solamente analiza a aquellos que se les está otorgando los cuidados, además, de las personas que no necesariamente han recibido los cuidados. Este proceso evaluativo, considera también el modo en cómo se distribuyen los recursos, la práctica de la ética durante el servicio, la equidad de quien recibe los cuidados. Asimismo, el autor señala que la calidad, es un indicador que mide el valor de atención que se ha brindado y aquello que se esperó obtener, considerando aspectos de beneficios frente al equilibrio de riesgos, considerados por los usuarios.

De ahí que los autores confirmaron la importancia que tiene el analizar percepciones de usuarios en el proceso evaluativo de calidad, dado que estas son las mejores referencias del cómo se brindan los servicios de los cuidados, el nivel de trato otorgado y en general como sucede la atención en la institución (Rupp, 2018).

Este modelo se compone de 3 dimensiones como es: técnico-científica, humana y entorno, siendo aspectos dimensiones o factores que se hallan implícitamente en los procesos del servicio de atención (Ramírez et al., 2016).

Dimensión humana: se refiere a los postulados relacionales que deben darse entre las personas en consideración a los aspectos como valores sociales y normas que justamente se dan en el plano relacional de las mismas. Siendo que dichas normas pueden modificarse en base a los aspectos éticos que sostienen los profesionales en relación con las aspiraciones y expectativas de cada usuario particular (Ramírez et al., 2016).

Dimensión técnico-científica: alude a la capacidad que se poseen para manejar la ciencia y tecnología en pro de resolver problemáticas al tratar con una persona a fin de que se pueda obtener un elevado beneficio sin afectar los niveles de riesgo de la misma (Ramírez et al., 2016).

Dimensión del entorno: está asociado al ambiente en el que es tratado el usuario, considerando todos los elementos circundantes que existen en el mismo y como le aporta confortabilidad en la atención al usuario (Ramírez et al., 2016).

En definitiva, se resalta que la calidad es un aspecto que va de la mano implícitamente asociada a la salud en sí, de ahí que, los expertos de la salud, deben promover culturas de calidad, además de trabajar talleres de acciones que generen mejoras sistemáticas en base a actitudes proactivas por parte del personal sanitario (López, 2018).

## 2.2 ANTECEDENTES

### Antecedentes internacionales

Jaramillo et al., (2020), Ecuador planteó en artículo científico denominado, “Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)”, tuvo la finalidad de evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, en un estudio asociativo, en un grupo muestral de 384 pacientes de un centro hospitalario de Ambato, a quienes se ejecutaron 2 cuestionarios. Los análisis estadísticos demostraron que la calidad atencional tiende a incidir sobre las satisfacciones percibidas del paciente ( $Rho = ,924^{**}$ ;  $p=0.00<0.01$ ), asimismo se hallaron asociaciones sobre calidad de atención según su componente tiempo de espera de turno y dimensiones de satisfacción de usuarios como limpieza del establecimiento ( $Rho = ,909^{**}$ ), satisfecho instalaciones ( $Rho = ,940^{**}$ ), señalética para orientarse ( $Rho = ,921^{**}$ ) y servicios recibidos ( $Rho = ,977^{**}$ ) con un nivel sig. ( $p=0.00<0.01$ ) respectivamente. Se concluyó que se debe desarrollar un mejor monitoreo de aspectos ambientales a nivel de instalación y limpieza, además de optimizar las señales de conducción que orienten el tránsito del usuario.

Conde (2020) en Ecuador, en la estudio de maestría, “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020”, se basó en identificar asociación sobre calidad de atención en vinculación a satisfacción de usuarios, sujeto a una investigación asociativa, sobre una muestra considerando a 168 sujetos que se asisten en un centro hospitalario. Los análisis demostraron que alrededor de un 37,5% de las personas encuestados, las mismas calificaron a calidad de atención sobre niveles bajos y un 28,6% se hallaron completamente insatisfechos con el servicio. Además, se hallaron asociaciones sobre los constructos analizar de forma general ( $Rho = .888$ ), sumado a



ello que la satisfacción de individuos encuestados guarda vinculación con dimensiones de fiabilidad (Rho =.778); capacidad de respuesta (Rho =.787); seguridad (Rho=.809); empatía (Rho=.834); elementos tangibles (Rho=.870), respectivamente  $p=.000<0.01$ . Finalmente se concluyó que, el desarrollo de planes que busquen una consistente calidad de atención influirá en aspectos como menor tiempo de espera, una mejor organización del servicio, etc., y debe existir un seguimiento continuo, optimizando así la calidad del servicio, las satisfacciones, sumado a procesos de atención del establecimiento de salud.

Salazar (2017), en Colombia, en la tesis de maestría, “Factores sociodemográficos relacionados a calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en la Empresa Social del Estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia, 2016”, con el propósito de identificar asociaciones de aspectos demográficos según las calidades de atención percibidas y nivel de satisfacciones de usuarios, sujeto a una investigación asociativa, con un análisis muestral en 65 individuos pacientes, en quienes se aplicaron encuestas. El análisis inferencial demostró asociaciones entre factores sociodemográficos como la edad (0,005), el estado civil (0,003), el grado de estudio (0,004), la procedencia (0,005), respecto a las calidades de los cuidados, a excepción de los constructos como género, estratos socioeconómicos, los días en reposo hospitalario. Asimismo, aspectos sociales y demográficos junto con los niveles de instrucción (0,030) se relacionan con la satisfacción. Concluyendo, que es necesario promover líneas y talleres de actividades que mejoren la productividad, sumado a que es necesario la emisión de políticas en pro de perfeccionar el servicio atencional con calidad garantizada.

## Antecedentes nacionales

Sánchez (2019) en Cajamarca, en el estudio de maestría denominado, “Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca, 2017”, pretendió analizar calidad atencional brindada por el colaborador sanitario en relación a las satisfacciones percibidas por los usuarios externos, es un estudio correlacional de acuerdo a una muestra en 142 usuarios externos donde pudieron aplicarse encuestas. Se evidenció asociación sobre las variables atendidas a nivel general ( $r= 0,594$ ,  $p=0.00$ ), también se hallaron asociaciones de calidad de atención respecto de sus componentes como técnica científica ( $r=,536^{**}$ ), humana ( $r=,396^{**}$ ) y entorno ( $r=,396^{**}$ ) en relación al constructo satisfacción del usuario respectivamente ( $p=0.00<0.01$ ). Se concluye que es vital evaluar el Modelo SERVPEF, de acuerdo a las variables analizadas, ya que ayuda conseguir percepciones de usuarios en un único instante, ahorrando tiempo además previniendo valorar expectativas que pueden ser muy subjetivas.

Cumpa y Norabuena (2019) en Lima, en la investigación de maestría de titulada, “Satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP Lince - Lima 2019”, se basó en el objeto de conocer si satisfacción del usuario tiende a relacionarse hacia la calidad de atención, en una investigación asociativa, se usó un muestreo de 187 usuarias, donde se utilizaron encuestas. Llegó a demostrarse que las variables generales planteadas en la investigación se relacionan de forma significativa ( $Rho =0,6037$ ;  $p <0.05$ ). De la misma manera se identificó asociaciones significativas entre los componentes dimensionales de satisfacción como validez en las atenciones de los usuarios ( $Rho = 0,5620$ ) y las lealtades según la atención de usuarios vinculados a calidad de atención al ( $Rho = 0,5734$ ) respectivamente, con un  $p$  valor  $=0.00<0,05$ . En esa línea se concluye que deben desarrollarse

políticas de acción que aminoren el impacto de déficits sobre la calidad con el objeto de aumentar la satisfacción.

Saire (2018) en Puerto Maldonado, en la tesis de maestría, “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud el Triunfo Ciudad de Puerto Maldonado – 2018”, se basó en conocer si calidad de atención y satisfacción se asocian, en una investigación asociativa, con un muestro de 130 usuarios, a los cuales se les efectuaron encuestas. Los hallazgos confirmaron asociaciones respecto de las variables a nivel general ( $p=0,00<,01$ ). Además, se evidenció asociaciones significantes según componentes de calidad de atención correspondiente a, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía asimismo elementos tangibles en relación a satisfacción del usuario ( $p=0,00 <0,05$ ) respectivamente, sin embargo, no se halló asociación en fiabilidad con satisfacción ( $p =0,089 > 0,05$ ). Concluyendo que es necesario proponer mejores gestiones de trabajo a fin de optimizar la atención del usuario.

En el contexto regional

Luque (2020) en Sechura, en la tesis de maestría, “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del Centro de Salud Bellavista, Sechura 2019”, en la que se trató de reconocer asociaciones de calidad atencional y satisfacciones de los pacientes, bajo un estudio asociativo, fundado en un muestreo de 131 usuarios de Centro de Salud Bellavista, Sechura donde se administró encuestas. La estadística demostró asociación significante en constructos a nivel general ( $Rho =,513$ ;  $p=0.00<0,01$ ); igualmente se identificaron asociaciones de calidad de atención sobre sus componentes como; fiabilidad ( $Rho =0,207^*$ ;  $<0,05$ ), capacidad de respuesta ( $Rho= 0,272^{**}$ ;  $p<0,01$ ), seguridad  $=,347^{**}$ ;  $p<0,01$ ), empatía ( $Rho =,190^*$ ;  $p<0,05$ ), aspectos tangibles ( $Rho =,275^{**}$ ;  $p<0.01$ ) en relación al constructo satisfacción de usuarios externos. Concluyendo que, la realización de un monitoreo constante de acuerdo con las

variables de estudio dará la garantía o mayor probabilidad que el usuario sienta que la calidad le satisface.

Huamán (2020) en Piura en su investigación de maestría, “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019”, su propósito fue reconocer asociación respecto de calidad atencional y satisfacción de usuarios, basado en metodología de nivel asociativo, de acuerdo a un muestreo de 307 usuarios y utilizaron dos cuestionarios. Análisis de estudio pudieron dar a conocer que efectivamente se da una vinculación en variables generales ( $Rho = ,705$ ;  $p=0.00<0.01$ ), sumado a ello se identificaron relaciones significantes de calidad de atención en su dimensión resultado respecto a las dimensiones de satisfacciones de los usuarios en sus dimensiones humana ( $Rho = ,590^{**}$ ), técnica - científica ( $Rho = ,588^{**}$ ) y entorno ( $Rho = ,541^{**}$ ); asimismo existió asociación respecto a los componentes dimensionales como interacción de calidad de atención con los componentes, humana ( $Rho = 0,547^{**}$ ), técnica - científica ( $Rho = ,575^{**}$ ), entorno ( $Rho = ,510^{**}$ ), finalmente existieron asociaciones de calidad de atención en su dimensión calidad ambiental respecto de los componente, humana ( $Rho = 0,641^{**}$ ), técnica - científica ( $Rho = ,673^{**}$ ), entorno ( $Rho = ,570^{**}$ ), respectivamente ( $p=0.00<0.01$ ). Se concluye que es vital generar estrategias que vinculen en mejor medida a profesionales de la salud, para ofrecer un mejor servicio, en pro de perfeccionar la prestación de las atenciones brindadas y por efecto mayores grados de las satisfacciones de los pacientes.

Noe (2018) en Piura en la tesis, “Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura- 2018”, el estudio se enfocó en relacionar calidad de servicio y las satisfacciones de usuarios externos, fundamentado bajo una metodología del nivel asociativo, conformada por

209 personas como muestra, y se aplicó encuestas. Se llegó a identificar que efectivamente las variables a nivel general se asociaron ( $Rho = ,790^{**}$ ;  $p=0.00<0.01$ ), asimismo se reconoció asociaciones significativas de acuerdo a los factores calidad de atención como; fiabilidad ( $Rho = .555^{**}$ ); capacidad de respuesta ( $Rho = .607^{**}$ ) seguridad ( $Rho = ,704^{**}$ ), empatía ( $Rho = ,704^{**}$ ) y elementos tangibles ( $Rho = ,654^{**}$ ) asociados a satisfacción del usuario externo respectivamente ( $p=0.00<0.01$ ). Concluyendo que las áreas que gestionan la calidad, deben de proponer planes de evaluación sistemática para analizar la calidad del servicio brindado.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

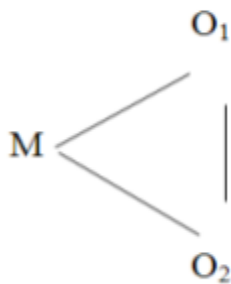
### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El análisis fue de tipo descriptivo debido a que se desea definir el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en mujeres alcohólicas que asisten a un centro de salud mental comunitario – Piura, 2021; para continuamente brindar una descripción sobre los niveles de satisfacción encontrados (Hernández et al., 2014).

El diseño fue no experimental, al reconocer al estudio que carece de manipular arbitrariamente los constructos estudiados. Aquí se va ver el acontecimiento de forma natural y así dar paso a su análisis y estará direccionado a la descripción de Satisfacción del Usuario externo y Calidad de atención percibida en féminas alcohólicas que asisten a CSMC - Piura, 2021, también es transversal porque recoge datos en un único momento y el mismo instante donde el investigador puede organizar, relacionar y controlar sus variables. (Hernández et al., 2014)

#### FIGURA 1.

*Esquema de tipo estudio*



Donde:

O<sub>1</sub>: satisfacción del usuario

O2: calidad de atención percibida

M: Muestra

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

Comprendida respecto a un grupo de sujetos quienes guardan y comparten ciertos aspectos o atributos característicos de interés sobre una problemática (Vilaplana, 2019).

En esa medida la población de estudio estuvo conformada por 20 usuarias que recibieron atención en CSMC de Piura en el periodo de octubre y diciembre del 2021.

Los criterios inclusión además exclusión

- Usuaris de género femenino.
- Usuaris diagnosticadas con problemas de alcoholismo.
- Usuaris con adecuadas condiciones de salud.
- Usuaris mayores de 18 años de edad.

Por otro lado, para la exclusión se tomó en cuenta

- Usuaris que no desearon colaborar de forma voluntaria en la evaluación.
- Usuaris que no llegaron a tiempo el día de la evaluación.
- Usuaris con alteración del estado de conciencia.
- Usuaris no tienen un adecuado nivel de instrucción como saber leer y escribir.

## **Muestra**

Hernández y Carpio (2019) la muestra tiende a corresponder a un subgrupo de personas que forma parte de una población y guardan representatividad de esta. En el análisis se emplea muestra censal, la cual está constituida por 20 mujeres que son madres solteras y convivientes, con edades de entre 18 y 45 años, con grado de estudios entre nivel primario y superior técnico, donde la gran mayoría dedican su tiempo en casa, solo unas pocas trabajan, considerando además que son de niveles socioeconómicos medios y bajos, proviniendo de asentamientos humanos. Conforme con Hernandez et al. (2013) la muestra censal debe abarcar en totalidad de casos a individuos, plantas, animales, etc., de la población. En esa línea estas mujeres tienen un diagnóstico de alcoholismo y llevan su control en un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura.

## **Muestreo**

El muestreo en la investigación fue no probabilístico, correspondiente a que el proceso de consecución de la muestra estuvo sujeta a criterios de la investigación sin uso de una fórmula de probabilidades, denominando por conveniencia, dado que selección de muestra estuvo basada en criterios con atributos destacados por la misma investigación de forma intencional (Serna, 2019).

### **3.3 VARIABLES**

Variable 1: Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: es un indicador que efectúa medición de valor de atención que se ha brindado y aquello de se esperó obtener, considerando aspectos de beneficios frente al equilibrio de riesgos, considerados por los usuarios (Donabedian, 1981).



Definición operacional: La variable pudo medirse utilizando el Cuestionario de satisfacción del usuario externo, conformado por 23 reactivos y 5 aspectos dimensionales; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Variable 2: Calidad de atención percibida

Definición conceptual: Implica una percepción crítica general que tienen los clientes respecto a los superiores que pueden ser los servicios, que son resultantes de las medidas comparativas de la percepción y expectativa en razón de los servicios que se brindan (Parasuraman, et al., 1993 citados por Henao, 2020).

Definición operacional: El constructo pudo estimarse en empleo de Cuestionario de calidad de atención percibida conformado por 18 reactivos y 3 elementos dimensionales; humana, técnico - científico, entorno.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

Variable 1	Dimensión	Ítems	Indicador	Escala medición
Satisfacción del usuario externo	Fiabilidad	1 – 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación en la atención.</li> <li>- Horario de atención.</li> <li>- Orden en la atención del programa.</li> <li>- Disposición de historia clínica.</li> <li>- Citas disponibles</li> <li>- Rapidez de atención</li> </ul>	Ordinal

Capacidad de respuesta	de 7– 10	-Tiempo de atención en admisión - Tiempo espera para atención  Resolución de imprevistos. - Respeto a la privacidad del usuario.		
Seguridad	11 – 15	- Percepción de evaluación de salud. - Percepción del tiempo de atención - Grado de confianza del personal. - Orientación del estado de salud. - Trato durante la atención al usuario		
Empatía	16 – 20	- Caja/farmacia trato al usuario - Admisión trato al usuario - Comprensión del estado de salud. - Comprensión sobre el tratamiento. - Materiales informativos		
Elementos tangibles	21 - 23	- Comodidad de las condiciones del E.S. - Servicios Higiénicos Limpios - Equipos y materiales de atención		
Variable 2	Dimensión	Ítems	Indicador	Escala de medición

Calidad de atención percibida	Humana	1 – 6	<p>Respeto al usuario por su condición o procedencia.</p> <p>Atención acorde al horario programado</p> <p>Respeto por creencias y costumbres del usuario</p> <p>Interacción del personal y el usuario.</p> <p>Preocupaciones del usuario.</p> <p>Relación con el usuario sin importar su procedencia.</p>	Ordinal
	Técnico Científico	7 - 12	<p>Facilidad y rapidez en la atención</p> <p>Respeto al horario de atención.</p> <p>Instrucciones del colaborador de salud</p> <p>Seguridad brindada en atención</p> <p>Nivel de conocimientos del personal</p> <p>Amabilidad y cortesía en el trato</p>	

---

Entorno	13 - 18	-Higiene en las instalaciones -Costo por atención recibida -Higiene y orden en servicio -Propicia ambiente amable, optimista y sincero en atención -Uso de equipos y materiales -Orden, limpieza y comodidad del ambiente
---------	---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

### 3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS

Técnica: Se empleó la encuesta, que se basa en un proceso que permite recoger una serie de datos en base al uso de un cuestionario predeterminado respecto al problema de un grupo de sujetos (Macias et al., 2018).

Instrumento: Se empleó cuestionario que alude a un grupo de ítems que fueron previamente establecidos con intención de generar mediciones sobre un constructo de análisis (Pozzo et al., 2019).

En el análisis que se desarrolló, se pretendió aplicar dos cuestionarios los cuales poseen los aspectos de validez y confiabilidad sobre poblaciones del Perú. El primero de estos es el Cuestionario de calidad de atención percibida (Villacorta, 2018) y Cuestionario de satisfacción del usuario externo (Contreras, 2018).

Sobre el primer constructo, pudo utilizarse el Cuestionario de satisfacción del usuario externo el cual tiene como propósito efectuar medición de niveles de satisfacciones percibidas por el usuario asistente a un centro de salud. Dicho cuestionario tiende a componerse por 23 reactivos y dividido por 5 dimensiones, Fiabilidad (6 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (5 ítems), Empatía (5 ítems), Elementos tangibles (3 ítems), siendo escala ordinal además tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5) (Contreras, 2018).

Validez y fiabilidad. El cuestionario llegó a validarse considerando el estudio de la validez de constructo mediante el estadístico  $r$  de Pearson, cuyo valor a nivel general y en las dimensiones fueron superiores al criterio de 0.21 fluctuando entre ,389\*\* a ,726\*\*. Mientras que entre sus dimensiones fue en fiabilidad (,896\*\*); capacidad de respuesta (,832\*\*); seguridad (,838\*\*); empatía (,868\*\*) además elementos tangibles (,703\*\*), siendo correlaciones significativas altamente ( $p < 0.01$ ). En tanto que en la determinación de fiabilidad el coeficiente Alfa de Cronbach, demostró un valor = ,899; indicando adecuada consistencia interna (Contreras, 2018).

Sobre el segundo constructo, llegó a aplicarse el Cuestionario de calidad de atención percibida cuyo objetivo es medir niveles de percepción que tienen usuarios respecto de calidad de las atenciones de un establecimiento sanitario. El mismo se conforma de 18 ítems, dividiéndose en 3 dimensiones, Humana (6 ítems), Técnico - científico (6 ítems), Entorno (6 ítems), siendo de escala ordinal además tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), Regularmente (3), Casi siempre (4), Siempre (5). (Contreras, 2018).

Validez y fiabilidad. Este cuestionario tuvo validez por 5 expertos con grado de Maestro en Gestión y Gerencia en Servicios de Salud. Asimismo, en la determinación de la confiabilidad

se estableció por medio de coeficiente Alfa de Cronbach, con valor de 885; lo que significó adecuado nivel de fiabilidad (Contreras, 2018).

### **3.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los pasos en obtención sobre datos e informaciones durante el estudio implican:

- Sobre el estudio, los datos informativos se recabaron en base a observar el contexto problemático de los usuarios que forman parte de la investigación.
- Se recopiló datos de fuentes como revistas, artículos, libros, estudios previos, informes estadísticos, entre otros, en uso de la internet como fuentes en físico.
- Fue vital entrevistarse con el director del establecimiento comunitario entablando un compromiso entre las partes.
- Fue necesario enviar la solicitud de autorización al director del centro comunitario, donde se destacan los propósitos del estudio para que pueda otorgarse los permisos correspondientes a fin de administrar los instrumentos de estudio en las usuarias asistentes (Anexo C).
- Se coordinaron las fechas y horarios de evaluación de los instrumentos de análisis.
- Consentimiento Informado: A los sujetos de análisis pudo informarse vía telefónica el propósito de las evaluaciones establecidos en la documentación de los consentimientos informados, por la que se tuvo la autorización de los participantes del estudio, en la que quedaba clara que la disposición de evaluarlos fue de forma voluntaria. (Anexo B)
- Durante el proceso de administración de instrumentos, previamente se explicaron los motivos y la relevancia del estudio, así como el despeje de dudas o inquietudes durante la evaluación.

- Al término de la evaluación se verificaron que los instrumentos estén completamente completados, y se les agradeció el apoyo otorgado durante la evaluación.
- Finalmente se organizaron todos los datos obtenidos, pasándose a una base de datos y se procedió al análisis estadístico correspondiente.

### **3.6 TÉCNICAS ANÁLISIS DE DATOS**

Los hallazgos pudieron analizarse mediante la estadística descriptiva, la cual fue vital para presentarlo de forma simple en uso de tablas. Este análisis se realizó en empleo de SPSS v.26, y MS Excel 2019. (Rendón et al., 2016)

### **3.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Respecto de los principios éticos que fueron esenciales en estudio:

- Beneficencia, se solicitó al centro la autorización para la aplicación de las encuestas y a su vez se les explicó la importancia de su participación y autorización a las pacientes, la investigación y su análisis beneficia a las participantes salvaguardando la integridad de estas.
- No maleficencia, las pruebas se aplicaron en un espacio cerrado, dentro del consultorios, garantizando que los participantes estuvieron a buen recaudo sus vidas durante el proceso de estudio y durante la aplicación, así también pueda tener la confianza de desarrollar su encuesta en un espacio privado.
- Autonomía, las personas partícipes de la investigación en todo momento se les informó que su participación era totalmente voluntaria, respetando su libertad de participar o no.
- Justicia, mediante dicho principio, es que durante toda la investigación se ofreció adecuado trato igualitario a la totalidad de participantes.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**Tabla 2**

*Niveles de satisfacción del usuario externo en mujeres alcohólicas.*

	Satisfacción de Usuario externo							
	Muy favorable		Favorable		Desfavorable		Muy desfavorable	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Satisfacción del usuario externo	0	0.0%	0	0.0%	14	70.0%	6	30.0%

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 2, según hallazgos que se observan en tabla evidenciamos que el 70% (14) de mujeres presentan un nivel desfavorable correspondiente a satisfacción del servicio percibido, continuado del 30% (6) de mujeres presentan un nivel muy desfavorable respecto a la satisfacción del servicio percibido. Esto quiere decir que el 100% de las féminas atendidas en CSMC de Piura no se encuentran satisfechas con los servicios brindados. Por lo tanto, las expectativas de las usuarias no fueron alcanzadas por los servicios ofrecidos por CSMC.

**Tabla 3**

*Niveles de calidad de atención de servicio percibido en mujeres alcohólicas.*

	Calidad de atención					
	Baja		Media		Alta	
	F	%	F	%	F	%
Calidad del servicio percibido	0	0.0%	6	30.0%	14	70.0%

*Fuente: Elaboración propia*



Tabla 3, se observa de acuerdo a resultados estadísticos el 70% de las mujeres tienen percepción alta de calidad de servicios, seguido de un 30% de mujeres poseen percepción media de la calidad de servicios. Estos resultados refieren que la percepción que tienen las mujeres atendidas en el CSMC de Piura respecto a la calidad de servicios es favorable.

**Tabla 4**

*Niveles de dimensiones de satisfacción del usuario externo en mujeres alcohólicas*

	Muy favorable		Favorable		Desfavorable		Muy desfavorable	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Fiabilidad	0	0.0%	6	30.0%	6	30.0%	8
Capacidad de respuesta	0	0.0%	2	10.0%	10	50.0%	8	40.0%
Seguridad	0	0.0%	2	10.0%	4	20.0%	14	70.0%
Empatía	0	0.0%	0	0.0%	12	60.0%	8	40.0%
Elementos tangibles	0	0.0%	0	0.0%	10	50.0%	10	50.0%

*Fuente: Encuestas aplicadas a mujeres que asisten a un CSMC de Piura.*

La Tabla 4, se visualiza de acuerdo a los resultados se evidencia que en dimensión Fiabilidad el 40% de las mujeres presentan un nivel muy desfavorable, seguido del 30% con nivel desfavorable y del 30% con un nivel favorable, esto quiere decir que la mayoría de usuarias no consideran confiables a los prestadores de servicio en el Centro comunitario de salud Mental; en dimensión capacidad de respuesta 40% de las mujeres presentan un nivel muy desfavorable, seguido del 50% con nivel desfavorable y del 10% con un nivel favorable, esto indica que CSMC no brinda un servicio rápido y de buena calidad al consumidor; en la dimensión seguridad 70% de féminas manifiestan nivel muy desfavorable, seguido del 20% con nivel desfavorable y del 10% con un nivel favorable, esto quiere decir que la mayoría de usuarias tienen poca confianza en el personal que brinda el servicio en el CSMC. Si las usuarias no se

encuentran satisfechas con los servidores de salud, existe la posibilidad de que no vuelva al CSMC; en la dimensión empatía el 40% de las mujeres presentan un nivel muy desfavorable, seguido del 60% con nivel desfavorable, esto quiere decir que las usuarias no se sienten valoradas por los servidores de salud; en la dimensión elementos tangibles el 50% de féminas detallan nivel muy desfavorable, seguido del 50% con nivel desfavorable, esto quiere decir que la impresión que tienen usuarias que respecto al CSMC no es favorable.

**Tabla 5**

*Niveles de calidad de atención del servicio percibido en mujeres alcohólicas.*

	Baja		Media		Alta	
	F	%	F	%	F	%
Humana	0	0.0%	8	40.0%	12	60.0%
Técnico - científico	0	0.0%	6	30.0%	14	70.0%
Entorno	0	0.0%	4	20.0%	16	80.0%

*Fuente: Encuestas aplicadas a mujeres que asisten a un CSMC de Piura.*

Tabla 5, se evidencia que en la dimensión humana al 60% de mujeres detallan nivel alto, continuado del 40% con nivel medio, esto implica que existe un contacto humano entre colaborador en CSMC de Piura y las usuarias, con respeto, información, y un trato cordial.; en la dimensión técnico – científico el 70% de mujeres detallan un nivel alto, continuado del 30% con nivel medio, esto quiere decir que las mujeres que son usuarias del CSMC de Piura sienten satisfacción respecto los aspectos técnico científicos de la atención, así como la competencia de los profesionales que están a su alcance para optimizar además producir salud; y finalmente en la dimensión entorno el 70% de féminas detallan un nivel alto, continuado del 30% con nivel medio, esto quiere decir que la mujeres que son usuarias del CSMC de Piura se encuentran

satisfechas con las características accesorias del ambiente de atención, comodidad, limpieza, ambientación, privacidad además de orden.

## DISCUSIÓN

El presente estudio detalló como propósito describir la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio percibido en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021 considerando una muestra de 20 mujeres. Según los datos encontrados se da paso a la discusión de los hallazgos, haciendo un paralelo con los antecedentes que avalan el tema.

Se ha obtenido que el 70% de mujeres presentan un nivel desfavorable respecto a satisfacción de usuario externo, continuado del 30% de mujeres presentan un nivel muy desfavorable correspondiente a satisfacción de usuario externo en féminas alcohólicas que asisten a un CSMC de Piura, por lo tanto se puede manifestar que el 100% de mujeres alcohólicas que asisten a un CSMC de Piura, se sienten insatisfechas con servicios brindados; en consiguiente, también se manifiesta que 70% de las mujeres tienen percepción alta de calidad de servicios, seguido de un 30% de mujeres poseen percepción media de calidad de servicios, lo que indica que a pesar de que la percepción de la calidad de servicios predominan un nivel alto, este no satisface la necesidad de las féminas alcohólicas que concurren a un centro de Salud Mental Comunitario de Piura. Estos hallazgos difieren de los resultados evidenciados por Jaramillo et al., (2020), quien encontró que correspondiente a expectativas como percepciones se consiguieron valoraciones hasta 80% de nivel de satisfacción de usuario de consulta externa del Hospital General docente de Ambato, es verdad que, aunque la población difiere de las características del presente estudio, se toma como un precedente. Por otro lado, el estudio de Sánchez (2019) evidencia datos similares correspondiente a calidad de servicio encontrando que 52,8% detallan que calidad de atención es buena además 47,2% regular.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos tales como el primero que se manifiesta en identificar nivel de satisfacción del usuario externo en cada una de sus dimensiones en mujeres alcohólicas que asisten a CSMC de Piura, 2021; tenemos entonces los siguientes hallazgos la mayoría de usuarias no consideran confiables a los prestadores de servicio en CSMC; por otro lado se evidencia que centro de CSMC no ofrecen un servicio rápido y de buena calidad al consumidor; la mayoría de usuarias tienen poca confianza en el colaborador que ofrece servicio en CSMC. Si las usuarias no se encuentran satisfechas con los servidores de salud, existe la posibilidad de que no vuelva al centro de Salud comunitario; las usuarias no se sienten valoradas por los servidores de salud y finalmente, la impresión que tienen usuarias que respeto al centro de salud comunitario no es favorable. Estos resultados difieren de los encontrados por Cumpa y Norabuena (2019) debido a que, en su estudio realizado con usuarios de una clínica ocupacional, los resultados manifiestan que gran parte de usuarios se sienten satisfechos (49.7%) con servicios ofrecidos, así mismo en cada una de sus dimensiones predomina la satisfacción de los servicios brindados. Según como manifiesta Biedma y Serrano (2009) la satisfacción se enfoca sobre los aspectos actitudinales y perceptivos del usuario externo, sujetas al valor de sus expectativas asociadas a los aspectos sociales, culturales y valores éticos. Ante ello podemos manifestar que las diferencias que se aprecian en nuestro estudio y el de Cumpa y Norabuena (2019) radican específicamente en las características propias de la población estudiada.

Finalmente, segundo objetivo específico fue Identificar nivel de calidad del servicio percibido en cada una de sus dimensiones en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021; tenemos entonces los siguientes hallazgos en la dimensión humana al 60% de mujeres indican nivel alto, continuado del 40% con nivel medio; en dimensión técnico – científico el 70% de mujeres detallan nivel alto, seguido del 30% con

nivel medio; y en dimensión entorno el 70% de las mujeres detallar nivel alto, continuado del 30% con nivel medio. Estos resultados no se encontró estudio con el cual contrastar, sin embargo, Avedis Donabedian (1966), manifiesta que la calidad del servicio de atención, es un proceso evaluativo, el cual considera también el modo en cómo se distribuyen los recursos, la práctica de la ética durante el servicio, la equidad de quien recibe los cuidados. Asimismo, el autor señala que la calidad, es un indicador que mide el valor de atención que se ha brindado y aquello que se esperó obtener, considerando aspectos de beneficios frente al equilibrio de riesgos, considerados por los usuarios.

## CONCLUSIONES

- Se describió la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio percibido en féminas alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021, en donde predominan el nivel desfavorable en satisfacción del usuario externo y el nivel Alto en percepción de calidad del servicio.
- Se identificó nivel de satisfacción del usuario externo en cada una de sus dimensiones en féminas alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021, en donde predomina el nivel desfavorable en las dimensiones de dicha variable.
- Se identificó nivel de calidad del servicio percibido en cada una de sus dimensiones en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2021, en donde predomina el nivel desfavorable en las dimensiones de dicha variable.

## **RECOMENDACIONES**

Al jefe de CSMC de Piura, se recomienda capacitar a servidores de salud que laboran en la institución para que brinden un servicio rápido y de buena calidad a las usuarias, fomentando la empatía, permitiendo ello cambiar la percepción de las usuarias sintiéndose valoradas conllevando ello a que la impresión que poseen del centro de salud comunitario sea favorable

Realizar un monitoreo semestral respecto a satisfacción del usuario externo y percepción de calidad del servicio para ir mejorando, realizando un análisis de los permitiendo incrementar niveles de satisfacción de calidad de servicio por parte la las usuarias.

A los directores, jefes y personal de salud en general generar planes para ejecución de acciones para optimizar calidad de atención y satisfacción de usuarios, así mismo, implementar acciones dirigidas a mejorar los ambientes y espacios de centros de salud comunitarios de salud mental.

A los directores, jefes y personal informar claramente a la población de los servicios que ofrecen los centros comunitarios de salud mental, no generando así una falsa percepción de los centros comunitarios. Por otro lado, las usuarias deben saber que los centros comunitarios están disponibles y conocer los lugares a donde pueden acudir para recibir atención.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Revista Crea Ciencia*, 13(2), 47–60. <https://bit.ly/38hBpQP>
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Rev. Salud Pública*, 20(5), 629–636. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2), 154–160. <https://doi.org/10.15381/ANALES.V78I2.13197>
- Cáceres, D., Cáceres, C., Colimil, F., & Ramirez, D. (2020). Análisis interdisciplinario con perspectiva de género del alcoholismo en mujeres. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(1), 1–13. <https://bit.ly/3yncwO8>
- Cadena, J., León, J., & Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(37), 23. <https://bit.ly/3jonyyG>
- CEDRO. (2020). *Cedro revela que mujeres son las que más beben alcohol en Perú | PLAN B | La Industria - Trujillo*. <https://bit.ly/3sTfEQN>
- Conde, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3DodopC>
- Contreras, M. (2018). Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de salud ascensión - Huancavelica, [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/2V4LXiJ>
- Cumpa, P., Norabuena, J. (2019). Satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP Lince – Lima, [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Callao. <https://bit.ly/3yhCsuN>

- Del Valle, S., Piñera, M., Ramos, M., & Betancourt, F. (2021). Comorbilidades en pacientes con enfermedad hepática alcohólica. *MEDISAN*, 373–387. <https://bit.ly/2WurHry>
- Díaz, M., Fernández, J., & Carmona, M. (2020). Hearing loss and alcohol consumption in women between 20 and 40 years of age, in the commune of Temuco, Chile. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 39(2). <https://doi.org/10.17533/UDEA.RFNSP.E337052>
- Florián, N., Gálvez, N., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Revista TZHOECOEN*, 12(4), 525–535. <https://doi.org/10.26495/TZH.V12I4.1401>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://bit.ly/3vsZspU>
- García, F., Fernández, A., Acevedo, G., & Montenegro, R. (2017). Calidad de cuidados de enfermería a los pacientes traumatizados por accidentes de tránsito en Catamarca, Argentina. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 64. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.V21.N3.17384>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.364.4515>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Huamán, D. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura, [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional

- UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49124>

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher, 5(6), 4–23. <https://bit.ly/3BeRSBR>
- Liao, W., Tang, T., & Chi, L. (2017). A Study of Applying Quality Function Deployment & Service Quality Model to Service Quality of Credit Department of Farmers' Association – a Case Study in Taiwan. *International Research Journal of Applied Finance*, 8(2), 47–69. <https://bit.ly/2Y2Ursp>
- Luque, J. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del Centro de Salud Bellavista, Sechura, [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2103928>
- Macias, J., Valencia, A., & Montoya, I. (2018). Involved factors in the research results transfer in higher educational institutions. *Chilean Engineering Magazine*, 26(3), 528–540. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000300528>
- Míguez, M., & Permuy, B. (2017). Alcoholism in women. *Revista Facultad de Medicina*, 65(1), 15–22. <https://doi.org/10.15446/REVFACMED.V65N1.57482>
- Niebles, W., Hoyos, L., & De La Ossa, J. (2019). Organizational climate and teaching performance in private universities of Barranquilla. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 283–294. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- Ramírez, V., Gallegos, L., Bolado, P., Gamboa, G., & Medina, C. (2016). Percepción del familiar y el paciente sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 24(2), 109–114. <https://bit.ly/3mF3PwG>
- Rendón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). Descriptive statistics: description and representation of variables. *Revista Alergia de México*, 63(4), 397–407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Saire, Á. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud el Triunfo

- Ciudad de Puerto Maldonado, [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2102760>
- Salazar, A. (2017). Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la Empresa Social del Estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia, [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Unión.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2220460>
- Sánchez, M. (2019). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca, [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2851705>
- Serna, M. (2019). How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 0(43), 187–210. <https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24305>
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(8), 1295–1317. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Toala, G., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 5(2), 56–70. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.2.abril.56-43>
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M., & Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el subcentro de Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–20. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V32I1.2072>
- Vilaplana, A. (2019). Infographies as innovation in scientific articles: valuation of the scientific community. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 37(1), 103–121. <https://doi.org/10.14201/et2019371103121>
- Villacorta, C. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud palmira, Huaraz, 2016 [Tesis de maestría].

Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. <https://bit.ly/3zgKJ2O>

Zárate, M., Luna, C., Negrón, J., & Correa, L. (2018). Level of satisfaction of external users hospitalized in a National Police Hospital. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 18(2). <https://doi.org/10.25176/RFMH.V18.N2.1285>

## ANEXOS

### Anexo A. Protocolo de instrumentos

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario de satisfacción del usuario externo
Autor	Contreras, Curichahua, Mariluz, E.
Año de edición	2018
Ámbito de aplicación	Usuarios que asisten a un establecimiento de salud
Administración	Individual y colectiva.
Duración	20 minutos aproximadamente.
Objetivo	Medir el grado de satisfacción percibido por los usuarios que asisten a un establecimiento de salud
Validez	El instrumento fue validado a través de la validez de constructo cuyos valores a nivel general y en sus dimensiones fueron superiores al criterio de 0.21 fluctuando entre ,389** a ,726**. Mientras que entre sus dimensiones fue en fiabilidad (,896**); capacidad de respuesta (,832**); seguridad (,838**); empatía (,868**) y elementos tangibles (,703**), siendo correlaciones altamente significativas ( $p < 0.01$ ).

Confiabilidad	El coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un resultado de ,899; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.	
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 23 ítems distribuido en 5 dimensiones que a continuación se detallan:	
	D1. Fiabilidad	(6 ítems)
	D2. Capacidad de respuesta	(4 ítems)
	D3. Seguridad	(5 ítems)
	D4. Empatía	(5 ítems)
	D5. Elementos tangibles	(3 ítems)
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:(1 puntos)
	En desacuerdo	:(2 puntos)
	Indiferente	:(3 puntos)
	De acuerdo	:(4 puntos)
	Totalmente de acuerdo	:(5 puntos)

Categorías generales	Muy desfavorable	:(92 - 115)
	Desfavorable	:(69 - 91)
	Favorable	:(46 - 68)
	Muy favorable	:(23 - 45)



## Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1. Fiabilidad</b>						
1	¿El personal del establecimiento le informó, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
<b>Dimensión 2. Capacidad de respuesta</b>						
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					

8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
<b>Dimensión 3. Seguridad</b>						
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron sesión demostrativa por su estado de salud por el cual fue atendido?					
15	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
<b>Dimensión 4. Empatía</b>						

1 6	¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
1 7	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
1 8	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
1 9	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
2 0	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
<b>Dimensión 5. Elementos tangibles</b>						
2 1	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
2 2	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
2 3	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

### Ficha técnica

Nombre	Cuestionario de calidad de atención percibida
Autora	Villacorta Velásquez, Carmen S.
Año de edición	2018
Ámbito de aplicación	Usuarios que asisten a un establecimiento de salud
Administración	Individual y colectiva.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Objetivo	Medir el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios que asisten a un establecimiento de salud
Validez	El instrumento fue validado a través de un juicio de 5 expertos.
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,885; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 18 ítems distribuido en 3 dimensiones que a continuación se detallan:  D1. Humana (6 ítems)  D2. Técnico - científico (6 ítems)  D3. Entorno (6 ítems)
Calificación	Nunca : (1 puntos)

	Casi nunca	:(2 puntos)
	Regularmente	:(3 puntos)
	Casi siempre	:(4 puntos)
	Siempre	:(5 puntos)
Categorías generales	Alta	:(66 - 90)
	Media	:(42 - 65)
	Baja	:(18 - 41)

## Cuestionario de calidad de atención percibida

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1. Humana</b>						
1	Durante su permanencia en el establecimiento el personal del establecimiento respeta su condición y lugar de procedencia.					
2	El personal del establecimiento respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna.					
3	La atención del personal del establecimiento respeta sus creencias y costumbres.					
4	Cuando se atiende, el personal del establecimiento le mira directamente y le llama por su nombre sin importar su condición.					
5	Cuando se atiende, el personal del establecimiento le permite expresar sus preocupaciones y temores.					
6	El personal del establecimiento conserva buena relación sin importar el lugar de procedencia.					
<b>Dimensión 2. Técnico - científico</b>						
7	El personal del establecimiento realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en los usuarios.					

8	El personal del establecimiento realiza procedimientos en los usuarios a la hora indicada, oportuna.					
9	El personal del establecimiento le brinda instrucciones suficientes a los usuarios para desarrollar un adecuado procedimiento.					
10	El personal del establecimiento demuestra seguridad al realizar los procedimientos de intervención a los usuarios.					
11	El personal del establecimiento demuestra conocimiento de los procedimientos de intervención en el cuidado ofrecido a los usuarios.					
12	El personal del establecimiento mantiene un trato amable/cortés/respetuoso y favorece la confianza y seguridad de los usuarios.					
<b>Dimensión 3. Entorno</b>						
13	El centro comunitario se mantiene limpio y tiene buena ventilación					
14	Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por el profesional de salud.					
15	Observa que el profesional de salud demuestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					

16	En su percepción, el profesional de salud propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud en el servicio.					
17	El profesional de salud cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ Tratamiento en los usuarios.					
18	El profesional de salud se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del centro comunitario.					



## Anexo B. Consentimiento y/o asentimiento informado

---

Institución: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Investigadora: Mirtha, Umbo Carmen.

:

Título: «Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario – Piura, 2021».

---

**Estimado Sr.(a):** A través del presente documento se le solicita la participación voluntaria para la investigación «Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario – Piura, 2021».

**Fines del Estudio:** Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Con el fin de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en mujeres alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar del estudio, la investigadora podrá tener acceso a la información que se recolectará mediante la aplicación de dos cuestionarios, donde se considerarán una serie de preguntas respecto a temas sobre cómo la satisfacción del usuario y la calidad de atención que se percibe.

**Riesgos:** No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por su participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:** La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Derechos del participante:** La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirar su consentimiento para la participación en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna

duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, comunicándose con la Lic. Mirtha, Umbo Carmen.

### **CONSENTIMIENTO**

Voluntariamente doy mi consentimiento para ser partícipe en este estudio, comprendo en qué consiste mi participación en la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

---

Participante de estudio  
Nombre:

---

Investigadora:  
Mirtha, Umbo Carmen

## Anexo C. Solicitud de aplicación de instrumentos

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Autorización para aplicar Instrumento de Evaluación y Recojo de información para Investigación.

SEÑOR:  
DR. JOSE PASCUAL NIZAMA  
ELIAS Director Regional de Salud  
Piura.

ATENCION•. SEÑORA SUSANA COLUMBUS  
Responsable del Área de Capacitación.

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo MITHA UMBO CARMEN, identificada con DNI N [REDACTED], psicóloga de profesión con C. Ps. P. 4814, trabajadora del E. S. 1-4 San Pedro-Piura, estudiante de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, de la Segunda Especialidad en Atención de Adicciones con Enfoque de Género. En estos momentos me encuentro realizando una Investigación cuyo tema es: "Satisfacción del Usuario Externo y la Calidad de Atención Percibida en Mujeres Alcohólicas que Asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario - Piura, 2021".

He seleccionado este Centro de Salud Mental Comunitario - Piura para el desarrollo de esta investigación porque se encuentra cerca al Establecimiento de Salud donde yo laboro y tengo conocimiento de la población que allí se atiende, ya que forma parte de mi comunidad.

Por tal motivo pido a usted de manera muy respetuosa se me autorice realizar la aplicación de la escala de investigación y los instrumentos necesarios para el recojo de información que permitirán realizar el desarrollo de la presente investigación.

Por lo expuesto anteriormente, le ofrezco las gracias infinitas por acceder a mi petición, Tomando en cuenta que los resultados favorecerán al CSMC ya que será de beneficio tanto para la población que allí se atiende, como para los profesionales que atienden en dicho lugar; en bien de nuestra salud Mental.

Piura, 12 de octubre del 2021

[REDACTED]  
MIRTHA UMBO CARMEN  
[REDACTED]



Piura, 19 AGO 2022

**MEMORANDO N° 3916 -2022 / GRP-DRSP-43002011**

**LIC. PS MIRTHA UMBO CARMEN**  
**SERVIDORA NOMBRADA DE LA DIRESA PIURA**

**ASUNTO** : **AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN MUJERES ALCOHÓLICAS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO-PIURA, 2021"**

**REFERENCIA** : a) HRC N° 15031-2022  
b) MEMORANDO N° 1965-2022/DRSP-4300207-3

Por el presente reciba mis cordiales saludos, y a la vez en atención al documento de la referencia a), mediante el cual solicita la autorización para aplicar instrumento de evaluación y recojo de información para el Proyecto de Investigación "Satisfacción del Usuario Externo y la Calidad de Atención Percibida en Mujeres Alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario-Piura, 2021"

El Proyecto de Investigación, es solicitado por la Servidora Nominada LIC. PS. MIRTHA UMBO CARMEN con C.Ps.P. N° 4814 estudiante de la segunda especialidad en atención de Adicciones con Enfoque de Género en la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Y de acuerdo al documento MEMORANDO N° 1965-2022/DRSP-4300207-3 emitido por la Dirección Ejecutiva de Intervención Sanitaria Integral, indica que es factible el Proyecto de Investigación "Satisfacción del Usuario Externo y la Calidad de Atención Percibida en Mujeres Alcohólicas que asisten a un Centro de Salud Mental Comunitario-Piura, 2021" y se AUTORIZA su conformidad.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Abog. Juan José Peña Peña  
DIRECCIÓN EJECUTIVA