

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA



**Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes
atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes-
2024**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la
Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria**

Autora: Bach. Carito Fortunata Benites Paladines

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA



**Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes
atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes-
2024**

Tesis aprobada en forma y estilo

Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (presidente)

ID ORCID: 0000-0001-8883-5501

Dra. Yovanny Fernández Baca Morán (secretaria)

ID ORCID: 0000-0002-9093-8136

Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata (Vocal)

ID ORCID: 0000-0003-3526-8069

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA



**Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes
atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes-
2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Bach. Carito Fortunata Benites Paladines (autora)

ID ORCID: 0009-0005-0014-3989

Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata (asesor)

ID ORCID: 0000-0003-3526-8069

Tumbes, 2026

Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CO
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los quince días del mes de abril del dos mil veintiséis, siendo las doce horas en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la **RESOLUCIÓN No 319-2024/UNTUMBES-EPG-D** del quince de setiembre del dos mil Veinticuatro, presidido por la Dra. **Marilú Elena Barreto Espinoza**, e integrado por la Dra. **Yovany Fernández Baca Morán** (secretaría) y el Dr. **Carlos Alberto Coronado Zapata** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes 2024"**; presentada por la maestranda: **Carlito Fortunata Benites Paladines**, del programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la maestranda y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la maestranda: **APROBADA**..... Por **UNANIMIDAD**, con el calificativo **Bastante**.....

Por lo anterior, la egresada está expedida para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las trece horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 15 de abril 2026


Dr. Marilú Elena Barreto Espinoza
(presidenta)
DNI: 00250182
<https://rcid.org/0000-0001-8993-5601>


Dra. Yovany Fernández Baca Morán
(secretaría)
DNI: 00244601
<https://rcid.org/0000-0002-9083-8136>


Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata
(vocal y asesor).
DNI 03872488
<https://rcid.org/0000-0003-3526-8099>

Resumen del informe de originalidad Turnitin



Página 1 de 43 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:579080245

CARITO BENITES PALADINES INFORME DE INVESTIGACIÓN TURNITIN 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:579080245

Fecha de entrega
15 abr 2026, 22:47 GMT+0

Fecha de descarga
1 may 2026, 13:26 GMT+0

Nombre del archivo
INFORME DE INVESTIGACIÓN TURNITIN 2026.docx

Tamaño del archivo
801.1 KB

38 páginas

10.653 palabras

60.536 caracteres

Asesor
Dr. Carlos Alberto Corenade Zapata
ORCID # 0000-0003-3526-8069



Página 1 de 43 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:579080245




13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.


.....
Asesor
Dr. Carlos Alberto Corenado Zapata
ORCID # 0000-0003-3526-8069

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet	revistas.uss.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martín de Porres on 2025-02-16	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-08-28	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
7	Internet	hdl.handle.net	<1%
8	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad César Vallejo on 2026-01-05	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-27	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-02-23	<1%

.....
Asesor
 Dr. Carlos Alberto Corenada Zapata
 ORCID # 0000-0003-3526-8069

12	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Santo Domingo on 2026-04-01	<1%
13	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at..."	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-05	<1%
15	Internet	repobib.ubiobio.cl	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
17	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
18	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-09	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Cientifica del Sur on 2025-05-20	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martin de Porres on 2024-11-18	<1%
22	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
23	Publicación	Cahuana Huichi, Maribel Erika. "La calidad de servicio y su relación con la satisfac..."	<1%
24	Publicación	Salma Junieth Carrillo, Sergio Ramón Gutiérrez Úbeda. "Research trends in health..."	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2024-11-20	<1%


.....
Asesor
Dr. Carlos Alberto Corenada Zapata
ORCID # 0000-0003-3526-8069

26	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2024-02-07	<1%
27	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
28	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
29	Publicación	Jennifer Jahayra Ayovi Rivera, Juana Elvira Moreira Piza, Paolina Antonieta Figuer...	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-05	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2025-06-06	<1%
32	Publicación	Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc...	<1%
33	Publicación	Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción ...	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-09	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-04	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2026-01-08	<1%

Asesor
Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata
ORCID # 0000-0003-3526-8069

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi fuente de sabiduría y fortaleza; a mis padres, por su amor, esfuerzo y ejemplo constante; y a todas las personas que creyeron en mí, inspirándome a seguir adelante y a no rendirme en la búsqueda de mis metas y sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por su guía y fortaleza en todo momento. A mi familia por su amor, sacrificio y apoyo incondicional. A mis docentes por su dedicación y enseñanzas. Y a mis amigos y compañeros por acompañarme en este camino académico con aliento y comprensión constante.

ÍNDICE

	Página
Resumen	xv
Abstract	xvi
I INTRODUCCIÓN	17
II. REVISION DE LITERATURA	22
2.1. Antecedentes.....	27
III. METODOLOGIA	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de Investigación.....	32
3.2. Población, muestra y muestreo.....	32
Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.3. Procesamiento y análisis de datos	37
3.4. Consideraciones Éticas.....	38
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXO.....	57

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Pacientes atendidos en Centro el de salud mental Comunitario.....	33
Tabla 2. Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos	36
Tabla 3. Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos	37
Tabla 4. Fiabilidad de los instrumentos	37
Tabla 5. Relación entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024.	40
Tabla 6. Nivel de calidad del Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes ...	41
Tabla 7. Nivel de satisfacción del Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes	42
Tabla 8. Satisfacción de los pacientes atendidos y la relación entre ambas variables considerando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de la atención.	43

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Autorización de Permiso	57
Anexo 2: Consentimiento Informado.....	58
Anexo 3: Encuesta de calidad de servicio de los pacientes atendidos en un centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024	59
Anexo 4: Encuesta de satisfacción de servicio en un centro de Salud Mental comunitario de Tumbes- 2024	61
Anexo 5: Ficha técnica del instrumento de Calidad de Servicio de Salud	63
Anexo 6: Ficha técnica del instrumento de satisfacción de Servicio de Salud.....	65
Anexo 7: Confiabilidad de instrumento	66
Anexo 8: Validación por jueces de expertos.....	68
Anexo 9: Resolución de aprobación de proyecto	82
Anexo 10: RESOLUCION DE DESIGNACION DE ASESOR.....	84
Anexo 11: RESOLUCION DE DESIGNACION DE JURADO.....	85
Anexo 12: Resolución de aprobación del reglamento del comité de Ética en investigación de la Universidad Nacional de Tumbes	90

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes durante el año 2024. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 302 usuarios, a quienes se les aplicaron cuestionarios estructurados validados. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($\rho = .545$; $p = .000$), lo cual indica que, a mayor calidad, mayor nivel de satisfacción reportado. Asimismo, se analizaron las dimensiones específicas del servicio: la dimensión de seguridad presentó la correlación más alta ($\rho = .618$), seguida por aspectos tangibles ($\rho = .584$), capacidad de respuesta ($\rho = .397$), y fiabilidad ($\rho = .295$), todas con significancia estadística ($p < .05$). Los hallazgos confirman que existe relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes. Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, salud mental comunitaria, fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles.

Abstract

The main objective of the present study was to determine the relationship between the quality of health care services and the satisfaction of patients treated at a Community Mental Health Center in Tumbes during the year 2024. The study was conducted under a quantitative approach, with a correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 302 users, to whom validated structured questionnaires were administered. The results revealed a moderate and statistically significant positive correlation between service quality and user satisfaction ($\rho = .545$; $p = .000$), indicating that higher service quality is associated with higher reported levels of satisfaction. Likewise, specific dimensions of the service were analyzed: the safety dimension showed the highest correlation ($\rho = .618$), followed by tangibles ($\rho = .584$), responsiveness ($\rho = .397$), and reliability ($\rho = .295$), all of which were statistically significant ($p < .05$). The findings confirm that there is a relationship between the quality of health care services and the satisfaction of patients treated at a Community Mental Health Center in Tumbes.

Keywords: service quality, user satisfaction, community mental health, reliability, safety, tangible aspects.

I NTRODUCCIÓN

La situación problemática de la calidad de servicio de salud y la satisfacción de los pacientes en los Centros de Salud Mental Comunitarios de la región Tumbes se configura como un problema grave de salud pública, debido a la persistencia de deficiencias estructurales, organizativas y humanas que limitan la atención integral. Evidencia local reciente señala que solo el 21,7% de usuarios percibe una buena calidad de servicio, mientras que el 78,3% la califica como regular; asimismo, el 74,2% manifiesta una satisfacción únicamente moderada, lo que evidencia una brecha significativa entre la atención brindada y las expectativas del usuario. (1)

Esta problemática se agrava por factores como la limitada disponibilidad de recursos especializados, el incremento de la demanda en salud mental y la insuficiente capacidad resolutive de los servicios, lo cual genera tiempos de espera prolongados y atención fragmentada. A nivel nacional, se ha reportado que más del 50% de usuarios percibe la calidad de atención como regular, evidenciando una tendencia persistente de insatisfacción en los servicios de salud. (2) En el contexto de Tumbes, pese a la expansión de centros comunitarios, aún existen brechas en accesibilidad, continuidad del cuidado y trato humanizado, elementos fundamentales en salud mental. Esta situación impacta negativamente en la adherencia terapéutica, recuperación del paciente y confianza en el sistema sanitario, lo que justifica la necesidad de investigar y proponer mejoras orientadas a elevar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

No obstante, a pesar de los avances normativos y organizacionales alcanzados en los últimos años, persisten importantes desafíos relacionados con la calidad de la atención brindada y con la percepción de satisfacción de los usuarios que acuden a estos servicios. En regiones fronterizas como Tumbes, caracterizadas por una alta movilidad poblacional, flujos migratorios constantes, vulnerabilidad social y limitaciones estructurales del sistema de salud, dichas dificultades adquieren una

mayor complejidad. En este contexto, la limitada producción de evidencia empírica impide conocer con precisión si la calidad del servicio proporcionado en los Centros de Salud Mental Comunitarios se traduce efectivamente en niveles adecuados de satisfacción de los pacientes atendidos (3,4,5).

La ausencia de estudios sistemáticos y contextualizados en estas zonas dificulta la identificación de fortalezas y debilidades en dimensiones clave de la calidad del servicio, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles de la atención, dimensiones ampliamente reconocidas en la literatura científica como determinantes de la experiencia del usuario en los servicios de salud (6,7). Esta situación resulta particularmente relevante en el ámbito de la salud mental, donde la relación terapéutica, la confianza en el personal de salud y la percepción de un trato digno y respetuoso influyen de manera directa en la continuidad del tratamiento, la adherencia terapéutica y los resultados clínicos alcanzados (8).

Diversos estudios han evidenciado que una percepción negativa de la calidad del servicio se asocia con el abandono temprano del tratamiento, la baja utilización de los servicios disponibles y la desconfianza hacia el sistema de salud, lo que compromete la efectividad de las intervenciones comunitarias en salud mental (3,9). En consecuencia, la falta de información específica y actualizada limita la toma de decisiones basadas en evidencia, restringe el diseño de estrategias de mejora continua y debilita los procesos de planificación y gestión de los servicios de salud mental a nivel regional (10,11).

La evaluación y el fortalecimiento de los sistemas de salud contemporáneos se sustentan, de manera prioritaria, en la calidad del servicio brindado y en el nivel de satisfacción percibido por los usuarios, considerados indicadores clave del desempeño sanitario. En el ámbito de la salud mental, estas dimensiones adquieren una relevancia aún mayor, dado que el bienestar psicológico de los pacientes depende en gran medida de la experiencia vivida durante el proceso de atención, así como del entorno institucional en el que se desarrollan las intervenciones terapéuticas. La literatura científica nacional e internacional reporta consistentemente la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre la percepción de calidad del servicio y los niveles de satisfacción del usuario, tanto en contextos hospitalarios como comunitarios, lo que refuerza la necesidad de evaluar de manera sistemática estos componentes en los servicios de salud mental.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Organización Mundial de la Salud, la calidad de la atención sanitaria se concibe desde un enfoque integral que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento oportuno, la rehabilitación y el seguimiento continuo del paciente, principios que deben aplicarse sin distinción de origen étnico, condición social o ubicación geográfica. En este sentido, cada usuario atendido constituye un reflejo del nivel de calidad alcanzado por los servicios y del grado de satisfacción generado, convirtiendo a estas variables en referentes fundamentales para la evaluación del desempeño institucional y para la toma de decisiones estratégicas en el sector salud.

En el contexto peruano, la Reforma de Salud Mental impulsa la consolidación de los Centros de Salud Mental Comunitarios como eje estratégico para garantizar una atención descentralizada, accesible y orientada a la comunidad. Sin embargo, en regiones como Tumbes, persiste una brecha significativa en la producción científica que analice de manera específica la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos en estos establecimientos. Esta carencia de evidencia dificulta la formulación de intervenciones y políticas públicas ajustadas a las particularidades culturales, sociales y territoriales de las zonas fronterizas, lo que pone de manifiesto la necesidad de generar información empírica contextualizada que sustente la mejora de la atención comunitaria en salud mental. Este trabajo surge a partir de una experiencia personal, ya que asistí a una atención en el ámbito familiar de salud. Durante dicha experiencia, pude observar diversas deficiencias, especialmente en la empatía por parte del personal de salud, incluyendo al equipo multidisciplinario en general. Asimismo, identifiqué limitaciones relacionadas con la infraestructura y la disponibilidad de equipamiento médico, lo cual evidenciaba ciertas carencias en la calidad del servicio brindado. Esta situación despertó en mí el interés por analizar si estas deficiencias influyen en la satisfacción del usuario. En ese sentido, surgió la inquietud de determinar en qué medida la calidad del servicio afecta la percepción y satisfacción de los pacientes, dando origen al planteamiento de este problema de investigación.

Del mismo modo, surge la necesidad de conocer no solo el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios, sino también la relación existente entre ambas variables, considerando que su interacción puede ofrecer información clave para la mejora continua de los servicios. En respuesta a esta problemática,

se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿cuál es la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de la región Tumbes durante el año 2024?

Desde el punto de vista teórico, la calidad de la atención se analiza a partir de modelos ampliamente aceptados en el ámbito de la evaluación de los servicios de salud. El modelo de Donabedian permite comprender la calidad desde las dimensiones de estructura, proceso y resultados, proporcionando un marco conceptual para analizar los recursos disponibles, las actividades desarrolladas y los efectos de la atención en los usuarios. Asimismo, el modelo SERVQUAL evalúa la calidad percibida del servicio mediante dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, las cuales resultan especialmente pertinentes para analizar la experiencia del usuario en los servicios de salud mental comunitarios. Por su parte, la satisfacción del usuario se concibe como un constructo multidimensional vinculado al grado de cumplimiento de las expectativas, a la percepción subjetiva del trato recibido y a la valoración global de la atención brindada (12,13).

En consecuencia, se planteó como hipótesis (Anexo 1) que existe una relación significativa y directa entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes, constatándose en esta investigación que, a medida que aumenta la percepción de calidad, se incrementan los niveles de satisfacción de los usuarios. Asimismo, se evidenció que factores como la atención oportuna, el trato humanizado, la comunicación efectiva y la infraestructura adecuada influyen positivamente en la experiencia del paciente, fortaleciendo la confianza en el servicio y promoviendo una mayor adherencia a los tratamientos recibidos.

La relevancia del presente estudio se sustenta en su aporte social, teórico, práctico y metodológico. Desde el ámbito social, los resultados permiten identificar áreas de mejora en la atención brindada a los usuarios de los Centros de Salud Mental Comunitarios, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar psicológico y social de la población. Desde el plano teórico, el estudio enriquece el cuerpo de conocimientos existente sobre la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en contextos comunitarios y fronterizos, donde la evidencia científica aún es limitada. En el ámbito práctico, los hallazgos proporcionan información útil para la toma de decisiones por parte de los gestores y responsables de los servicios

de salud, orientando la implementación de estrategias de mejora continua. Finalmente, desde la perspectiva metodológica, la aplicación de instrumentos validados y adaptados al contexto cultural aporta rigor científico y ofrece herramientas replicables para futuras investigaciones en escenarios similares (14). En coherencia con lo expuesto, el objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de la región Tumbes durante el año 2024. De manera específica, se busca identificar el nivel de calidad del servicio de salud brindado en dicho establecimiento, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos y analizar la relación existente entre ambas variables considerando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de la atención, con la finalidad de generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de la salud mental comunitaria y a la mejora de los servicios ofrecidos.

Es así, que este trabajo de investigación se estructura en siete capítulos. El capítulo I comprende la introducción en donde se desarrolla el planteamiento del problema, justificación y objetivos. El capítulo II aborda la revisión de la literatura y los antecedentes relevantes del tema. El capítulo III describe la metodología empleada, incluyendo el enfoque, tipo de estudio, población, muestra y técnicas de recolección de datos. En el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos y su respectivo análisis mediante la discusión. seguidamente, el capítulo V y VI expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a conocer la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de la región Tumbes durante el año 2024. Y, finalmente en el capítulo VII se evidencian las referencias bibliográficas que le brindan una base científica al presente estudio.

II. REVISION DE LITERATURA

Calidad de servicio de Salud

Para comprender la calidad de la atención, será necesario iniciar este enfoque teórico definiendo el concepto de calidad, un término ampliamente utilizado pero percibido de diversas formas. Según Hoyer (15), la calidad se define textualmente como “trabajar en las especificaciones, mientras que el nivel dos significa satisfacer al cliente” (p. 3). De manera similar, Crosby concibe la calidad como “la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del cliente respecto al mismo. La calidad es una idea alcanzable, mensurable y beneficiosa que puede ser un elemento clave que marque la diferencia entre el éxito y el fracaso” (16).

Para la Organización Mundial de la Salud, a calidad de los servicios de salud se entiende como el grado en que los servicios sanitarios proporcionados a las personas y a la población aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual, garantizando seguridad del paciente, accesibilidad, oportunidad, continuidad de la atención y satisfacción de los usuarios del sistema sanitario (17)

La definición de calidad de atención, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (17), se refiere al grado en que los servicios de salud para individuos y grupos poblacionales aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud deseados, cumpliendo con conocimientos profesionales respaldados por evidencia verificable. Este concepto abarca diversas dimensiones de la atención, tales como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. La calidad implica ser medida y mejorada continuamente para adaptarse a las necesidades y preferencias de usuarios, familias, acompañantes y comunidades. En la última década, se han identificado elementos clave que definen un servicio de calidad: eficacia, seguridad, enfoque centrado en la persona, oportunidad, equidad, integración y eficiencia.

La teoría propuesta por Avedis Donabedian distingue varias dimensiones. En primer lugar, la dimensión humana representa un aspecto crucial en la prestación de servicios de salud. A pesar de su relevancia, esta ha sido frecuentemente descuidada en diversas teorías. Se trata de un componente fundamental, ya que el objetivo principal de cualquier servicio sanitario es garantizar la atención a la comunidad (18).

En cuanto a la dimensión informativa, se reconoce que los pacientes tienen derecho a solicitar y recibir toda la información actualizada relacionada con su diagnóstico, tratamiento y demás aspectos clínicos. Esta información deberá ser comunicada de manera comprensible. En situaciones donde sea médicamente desaconsejable brindarla directamente al paciente, se facilitará a un familiar autorizado (18).

También se contempla la dimensión técnico-científica, la cual alude a las diferencias en la disponibilidad y calidad de recursos materiales y humanos. Estas diferencias pueden afectar los resultados de la atención y no deben pasarse por alto, incluso si el diseño y ejecución del servicio persiguen beneficios derivados de los avances científicos y tecnológicos. Aunque modificar estas normas puede parecer sencillo cuando existen limitaciones materiales, las restricciones derivadas de carencias en conocimiento o capacidades profesionales exigen consideraciones adicionales.

Respecto a la dimensión del entorno, Florence Nightingale desarrolló una teoría que subraya la influencia del entorno físico, social y emocional en la salud. Aunque no utilizó explícitamente el término “entorno”, sus obras hacen referencia a elementos como la luz, el ruido, la dieta, la ventilación, la limpieza y la temperatura. Todos estos factores son comprendidos como condiciones externas que influyen en la vida del organismo, pudiendo contribuir a enfermedades, accidentes o incluso la muerte (19). Esta dimensión también comprende aspectos como la limpieza, comodidad, privacidad y seguridad, los cuales deben estar garantizados para que el servicio sea percibido como confiable.

En cuanto a la calidad percibida, la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (06) sostiene que esta no puede evaluarse únicamente desde una perspectiva técnica u objetiva. Es fundamental considerar la percepción del usuario, ya que la calidad

se define a partir de la comparación entre sus expectativas y la experiencia real durante la prestación del servicio. Esta concepción llevó al desarrollo del modelo SERVQUAL, una herramienta fundamental para evaluar la calidad del servicio desde la óptica del usuario.

El modelo SERVQUAL se estructura en cinco dimensiones clave. La primera es la tangibilidad, que alude a los elementos físicos del servicio: instalaciones, equipos, presentación del personal y material informativo. La segunda dimensión es la fiabilidad, entendida como la capacidad del establecimiento para prestar servicios de manera precisa y coherente, cumpliendo lo prometido. La tercera es la capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición y prontitud del personal para atender eficientemente a los usuarios. La cuarta dimensión es la seguridad, la cual involucra tanto el conocimiento y la cortesía del personal como su habilidad para generar confianza en los usuarios. Finalmente, la quinta dimensión, empatía, implica la capacidad del servicio para reconocer y atender las necesidades individuales de cada usuario, ofreciendo una atención humana y personalizada.

Estas dimensiones fueron concebidas para evaluar integralmente la calidad del servicio, reconociendo que esta evaluación depende de dos factores principales: las expectativas del usuario y su percepción real del servicio recibido. Es la comparación entre ambos aspectos la que determinará el juicio final sobre la calidad, el cual recae directamente en la percepción del propio usuario (06).

Satisfacción

En relación con la satisfacción, Capcha, Rojas y Pardo hacen alusión a la definición proporcionada por la Real Academia Española, la cual la describe como “el sentimiento de bienestar que se experimenta cuando se ha satisfecho una necesidad” (20). Esta definición puede interpretarse como la obtención de una atención de salud adecuada.

El concepto de entorno se refiere a “todas las condiciones e influencias externas que afectan la vida y el desarrollo del organismo, con capacidad para contribuir a enfermedades, accidentes o la muerte”. Aunque Florence Nightingale no utilizó explícitamente el término "entorno" en sus escritos, sí hizo referencia a elementos como la luz, el ruido, la dieta, la ventilación, la limpieza y el calor, los cuales

constituyen componentes esenciales del entorno. Nightingale ofreció definiciones precisas de los conceptos que manejaba, sin disociar el entorno del paciente de los aspectos sociales, físicos o emocionales, ya que consideraba que todos estos factores formaban parte integral del mismo.

Se puede determinar que existen diversos factores que inciden en la satisfacción, los cuales se describen a continuación:

En primer lugar, se encuentran los factores individuales, entre los que se identifican características demográficas (como edad, sexo y raza), aspectos sociales (estado civil, pertenencia a un grupo social, nivel educativo, organización comunitaria y redes de participación social), factores económicos (ingresos y gastos), elementos culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso de salud-riesgo-enfermedad), así como la experiencia previa con el servicio (resultado del contacto anterior entre el usuario y el sistema de atención) (3,4).

Asimismo, se consideran los factores familiares, entendidos como las experiencias vividas durante la prestación del servicio, las cuales están influenciadas tanto por vivencias individuales como por aquellas compartidas con amigos, familiares y la comunidad en general. Además, se contempla la conducta y percepción del entorno familiar respecto al proceso salud-enfermedad (21).

Por último, se reconocen los factores relacionados con los servicios de salud, tales como el trayecto hacia el establecimiento de salud y diversos aspectos vinculados con la organización del mismo: la comunicación interpersonal, la capacidad de resolución de problemas por parte del personal, el tiempo de espera para la atención, la eficacia de las intervenciones, el trato y la cordialidad del equipo de salud, la disponibilidad de medicamentos, el confort del local y la privacidad, entre otros. La interacción entre estos elementos incide en el nivel de aceptabilidad y satisfacción percibido, siendo esta interacción compleja debido a que se fundamenta en la subjetividad, es decir, en las percepciones y experiencias personales de los usuarios (5,22,23).

Según Avedis Donabedian (18), en su teoría relacionada con la satisfacción del usuario, se propone un modelo para evaluar la percepción de los usuarios respecto

a los servicios ofrecidos en los establecimientos de salud. Este modelo contempla tres dimensiones fundamentales: 1. Técnica, que se refiere al cuidado brindado mediante un proceso técnico-científico, con criterios de eficacia y efectividad; 2. Humana, centrada en la relación entre el personal y el usuario, en la que se ponen en práctica valores como el respeto y la confianza; y 3. Entorno, que alude a las condiciones físicas del establecimiento, así como a los aspectos administrativos y organizativos, tales como la limpieza, la accesibilidad y la disponibilidad de insumos.

Este modelo no solo permite evaluar la calidad del servicio de manera integral, sino que también sitúa al usuario en el centro del análisis. La satisfacción del paciente no depende exclusivamente del desempeño técnico del personal de salud, sino también del trato humano y del ambiente en el que se brinda la atención. Por ello, estos tres componentes deben interactuar de forma articulada para lograr una atención eficaz, humanizada y satisfactoria (18).

La calidad del servicio de salud ha sido conceptualizada desde diversos enfoques teóricos, siendo uno de los más influyentes el propuesto por Donabedian, quien plantea un modelo de evaluación basado en tres componentes: estructura, proceso y resultado. Según este modelo, la calidad no se limita a la competencia técnica del personal o a los recursos disponibles, sino que también considera la percepción del usuario respecto al trato recibido y los efectos del servicio sobre su estado de salud (18).

Desde la perspectiva del marketing de servicios, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual define la calidad percibida a partir de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio (6). Estas dimensiones permiten evaluar tanto los aspectos técnicos como los elementos humanos y comunicacionales de la atención, lo cual resulta particularmente relevante en los servicios de salud mental.

En cuanto a la satisfacción del paciente, esta se comprende como una evaluación subjetiva por parte del usuario sobre su experiencia de atención, basada en el grado en que se cumplieron o superaron sus expectativas iniciales. Este concepto se fundamenta en la teoría de la disconfirmación de expectativas de Oliver, quien

sostiene que la satisfacción ocurre cuando la percepción del servicio recibido iguala o excede las expectativas previas (13). En el ámbito de los servicios de salud mental, dicha satisfacción está influida además por la calidad del vínculo terapéutico, el respeto a los derechos del paciente y la atención integral de sus necesidades psicosociales (8,24).

Desde una postura teórica integradora, se sostiene que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario no son variables aisladas, sino que interactúan de forma recíproca y significativa. La calidad del servicio percibida, al contemplar aspectos técnicos y humanos, influye directamente en el grado de satisfacción que experimentan los usuarios (5,25). Por tanto, propongo como hipótesis central que existe una relación significativa directa entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos, especialmente en un entorno comunitario como el de los centros de salud mental, donde el contacto humano, el trato digno, la disponibilidad de recursos y la percepción de respeto a la autonomía del paciente son esenciales.

La evidencia empírica respalda esta hipótesis. Estudios realizados en entornos similares han mostrado que mejoras en la calidad percibida del servicio generan mayores niveles de satisfacción y fidelización del usuario, además de influir en la continuidad del tratamiento y en la adherencia terapéutica (5,25,26). Por tanto, comprender y gestionar de forma integral la calidad de los servicios en salud mental no solo mejora los indicadores institucionales, sino que favorece directamente el bienestar subjetivo de los usuarios.

2.1. Antecedentes.

En el ámbito internacional, resalta el estudio desarrollado por León en Ecuador durante el año 2020, cuyo propósito fue analizar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los cuidados recibidos. Esta investigación empleó un enfoque metodológico mixto con características exploratorias, descriptivas y correlacionales, utilizando la encuesta como principal herramienta de recolección de datos. La muestra estuvo conformada por 173 participantes. Los hallazgos indicaron que el 54.3 % calificó la atención como buena, el 28.9 % como regular y el 16.8 % como muy buena. En términos generales, se concluyó

que, si bien la calidad del servicio se ubicó entre los niveles medio y bueno, la satisfacción percibida se situó mayoritariamente en un nivel intermedio (27).

En Colombia, durante el año 2020, se desarrolló un estudio observacional con enfoque descriptivo-correlacional cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de telemedicina brindado por la IPS Cardiología Siglo XXI, en la ciudad de Ibagué, entre los meses de abril y agosto, en el contexto de la pandemia por COVID-19. Para la evaluación, se utilizó la escala SERVQUAL, la cual fue administrada a una muestra de 338 usuarios pertenecientes a una institución pública de salud. Los hallazgos mostraron diferencias entre las expectativas y las percepciones de los participantes, identificándose tanto usuarios satisfechos como insatisfechos. Además, se determinaron las principales causas de descontento. Como resultado, el autor del estudio recomendó la adopción de nuevas estrategias orientadas a optimizar la calidad del servicio de telemedicina y así elevar el nivel de satisfacción del usuario (28).

En Argentina, durante el año 2022, se realizó un estudio cuantitativo de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, con el propósito de analizar la percepción del personal de enfermería de la Clínica y Maternidad Rincón sobre la calidad de los cuidados proporcionados a los usuarios. Para ello, se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos de forma confidencial y anónima: uno destinado al personal de enfermería ($n = 34$) y otro a los usuarios ($n = 50$). Los resultados mostraron que los usuarios calificaron positivamente el nivel de satisfacción con los cuidados recibidos y manifestaron conformidad con su calidad, sin identificar elementos negativos asociados a la atención brindada (29).

En el ámbito nacional, Dávila, (30) en su artículo para la Revista Epistemia del 2023, formuló instaurar el vínculo entre las variables en un CSMC en la región de San Martín; para tal fin, utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, básico, correlacional descriptivo. La muestra estuvo constituida por 134 usuarios del hospital quienes respondieron a dos cuestionarios, el primero, denominado Cuestionario de calidad de atención percibida y el denominado satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) cuyos resultados cuantificados

permitieron identificar que una media del 46,3% de los usuarios se encontró satisfecho con la atención; en tal sentido, el autor, de acuerdo con el valor de $\rho = 0,356$ y un p valor $< 0,05$ llega a la concluir en que, si existe relación de las variables.

Se destaca el estudio realizado por Moreano en el año 2022, titulado *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario, Cusco*. El objetivo fue determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en dicho establecimiento de salud. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 92 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento, mientras que para el análisis inferencial se aplicó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ($p < 0,05$), obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,678, lo que indica una relación positiva moderada. En conclusión, se determinó que a medida que mejora la calidad del servicio, aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.(31)

En 2021, se realizó un estudio en la ciudad del Cusco con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de hospitalización de la Clínica San José. La investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo-correlacional, y se trabajó con una muestra conformada por 70 participantes. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado. Los hallazgos evidenciaron que el 42,9 % de los encuestados calificó la calidad de atención como regular, mientras que el 40,0 % expresó un nivel medio de satisfacción. Se concluyó que existe una relación directa entre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en dicha institución (32).

En el ámbito nacional, destaca el estudio desarrollado por Montalvo en 2020, en la ciudad de Puerto Maldonado. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel correlacional, cuyo propósito fue

identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología. Se trabajó con una población y muestra de 152 usuarios, y se aplicó un cuestionario como instrumento para medir ambas variables. Los resultados indicaron que el 65,1 % de los encuestados percibió la calidad del servicio como regular, mientras que el 45,4 % manifestó estar parcialmente satisfecho. Se concluyó que existe una correlación directa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables (32).

En 2020, Febres, Mercado y Rey llevaron a cabo un estudio en la ciudad de Lima con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en la consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el periodo comprendido entre julio y noviembre de 2016. La investigación fue de tipo observacional, descriptiva y con diseño transversal, y se trabajó con una muestra de 292 pacientes. Los resultados revelaron un nivel de satisfacción global del 60,3 %. Las mayores tasas de insatisfacción se identificaron en la dimensión de aspectos tangibles (57,1 %) y en la capacidad de respuesta del servicio (55,5 %). Ante estos hallazgos, se concluyó que es necesario implementar estrategias que mejoren tanto la calidad como la oportunidad en la prestación de los servicios de atención médica (34).

A nivel regional, en 2022, Sánchez llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, ubicado en Tumbes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 173 usuarios, y la técnica principal de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados evidenciaron una relación entre ambas variables, y el análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman mostró un valor de 0,392 con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo que permitió concluir que existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (35).

En 2022, Seminario realizó un estudio con el propósito de analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la Red Asistencial EsSalud, Tumbes, correspondiente al

año 2018. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo conformada por usuarios de consulta externa, y la muestra incluyó 86 atenciones. Se empleó la técnica de encuesta, mediante la aplicación de dos cuestionarios estructurados con escalas tipo Likert, que contenían 21 y 22 ítems, respectivamente. Los resultados indicaron que el 53,5 % de los participantes percibió la calidad de atención como alta. Asimismo, se concluyó que existía una correlación directa, alta y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia estadística de $p = 0,000$ (36).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de estudio y diseño de Investigación

El presente estudio se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo básico. Asimismo, la investigación se enmarcó en un nivel correlacional, permitiendo analizar la relación entre las variables de estudio. (14)



Descriptivo correlacional

DONDE:

M: Muestra

O1: variable 1: Calidad de Servicio

O2: variable 2: Satisfacción

r: Relación entre las dos variables

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo constituido por los 2,862 pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes, según Oficina de Estadística e Informática-DIRESA Tumbes.

Tabla 1. Pacientes atendidos en Centro el de salud mental Comunitario

Descripción servicio	Medicina	Psicología	Enfermería	Total, general
Pacientes Atendidos	782	1,762	318	2,862
	Total			2,862

Fuente: Oficina de Estadística e Informática-DIRESA Tumbes

Muestra

Fueron 302 los pacientes atendidos que se evaluaron en esta investigación, durante el segundo semestre del año 2025.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se aplicó la fórmula para muestras finitas, la cual se describe a continuación:

$$n = \frac{2862 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2(2862 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

Siendo:

N: Marco muestral

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza del 95% que es igual a 1.96.

p: Proporción máxima estadística para tamaño de muestra, que es igual a 0.50.

q: Resultante de 1-p, que es igual a 0.50.

d: Error máximo permisible, que es igual a 5% (0.05)

Servicio	Población	% de población	Muestra (n)
Medicina	782	27.32%	83
Psicología	1762	61.57%	186
Enfermería	318	11.11%	33
Total	2862	100%	302

Muestreo

Para la presente investigación se utilizó un muestreo probabilístico estratificado de tipo proporcional, con el objetivo de garantizar la representatividad de los distintos servicios brindados en el Centro de Salud Mental Comunitario “Virgen del Cisne”.

Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años que recibieron atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes durante el año 2024.
- Usuarios con un mínimo de dos atenciones previas en el centro, a fin de garantizar una experiencia suficiente con el servicio.
Pacientes en condiciones clínicas estables, capaces de comprender y responder a los instrumentos aplicados.
Pacientes que firmaron el consentimiento informado, aceptando participar voluntariamente en el estudio.
- Pacientes residentes en la región Tumbes, con el propósito de asegurar la representatividad local en la percepción del servicio.

Criterios de exclusión

- Se excluyó del estudio a pacientes con trastornos mentales severos descompensados (psicosis activa, crisis aguda, entre otros) al momento de la recolección de datos.
- Se excluyó a usuarios que no pudieron comunicarse verbalmente o por escrito y que no contaron con apoyo o adaptaciones suficientes para responder la encuesta.
- No se consideró a pacientes que fueron atendidos por primera vez durante el período de estudio, por no contar con experiencia suficiente con el servicio.
- Se excluyó a participantes con diagnóstico de deterioro cognitivo severo, que impidió una respuesta válida y consciente al cuestionario.

- No se incluyó en el análisis a personas que no otorgaron su consentimiento informado o que se retiraron del estudio durante la fase de recolección de datos.

Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica a usar en la presente investigación fue la encuesta. Asimismo, se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos: el cuestionario SERVQUAL (Service Quality), destinado a evaluar la variable calidad del servicio, y un cuestionario adicional orientado a medir el nivel de satisfacción del usuario.

Instrumento de recolección de datos:

Para la presente investigación fueron aplicados dos instrumentos, cuya finalidad será medir la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos. A continuación, se detallarán dichos instrumentos:

Cuestionario para medir la Calidad de servicio:

Para la variable calidad de servicio, empleándose el cuestionario SERVQUAL (Service Quality), propuesto por Berry et al. (6). En el marco de la presente investigación, la versión adaptada por Ruiz en el año 2020 y posteriormente modificada por Sánchez en 2021 (40), tomando en cuenta las recomendaciones derivadas del juicio de expertos. Este instrumento permitió recopilar información relevante vinculada a la evaluación de las cinco dimensiones que componían la calidad del servicio: responsabilidad, seguridad, tangibilidad, fiabilidad y empatía. (Anexo 5) (Anexo 7).

Confiabilidad de instrumento

La fiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante su aplicación a una muestra con características similares a la población en estudio, empleándose el coeficiente Alfa de Cronbach para dicha evaluación. El

cuestionario relacionado con la calidad de atención obtuvo un valor de 0,79, mientras que el instrumento que midió la satisfacción del usuario registró el mismo coeficiente de confiabilidad (Anexo 2) (Anexo 9). (42,43).

Validez del instrumento-Juicio de Expertos

La validación del instrumento se llevó a cabo mediante la revisión por parte de expertos, quienes garantizaron su validez de contenido y su consistencia interna. (Anexo 10).

Tabla 2. Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos

Juez Evaluador	Especialidad	Aplicable
Mg. Jackeline Rosa Agurto Dominguez	Gerencia de los servicios de salud	Si
Mg. Sheilla Catherine Noriega Martinez	Gerencia de los servicios de salud	Si
Mg. Delmer Feria Rivas	Gestión Publica	Si

Cuestionario para medir la satisfacción:

Para la variable satisfacción del usuario externo, utilizándose un cuestionario conformado por 22 ítems, estructurado en cuatro dimensiones: técnico-científica, humana, entorno y expectativa. La satisfacción del usuario fue entendida como la sensación de bienestar resultante del cumplimiento de sus expectativas respecto a un bien o servicio, lo cual reflejó una valoración directa de su experiencia, especialmente en el contexto del Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes, en el año 2024. (Anexo 6). (Anexo 8).

Confiabilidad de instrumento

La confiabilidad del instrumento se evaluó aplicándolos a un grupo similar al de estudio y calculando el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción se obtuvo un valor de 0.79, y al cuestionario de satisfacción se obtuvo coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.79. (Anexo 9).

Validez del instrumento-Juicio de Expertos

La validación del instrumento se realizó mediante la revisión de expertos, quienes garantizaron su validez en contenido y consistencia interna. (Anexo 10).

Tabla 3. Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos

Juez Evaluador	Especialidad	Aplicable
Mg. Jackeline Rosa Agurto Dominguez	Gerencia de los servicios de salud	Si
Mg. Sheilla Catherine Noriega Martinez	Gerencia de los servicios de salud	Si
Mg. Delmer Feria Rivas	Gestión Publica	Si

Tabla 4. Fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Grado de confiabilidad
Calidad de servicio	0.76	Alta
Satisfacción	0.79	Alta

3.3. Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida la aprobación de la investigación, mediante acto resolutivo emitido por la Escuela de Posgrado, y tras recibir el documento de autorización correspondiente por parte del Centro de Salud Mental Comunitario o de la Dirección Regional de Salud, se procedió con la ejecución del estudio. (Anexo 3).

En el Centro de Salud Mental Comunitario “Virgen del Cisne”, a cada paciente atendido se le presentó el consentimiento informado, con el fin de obtener su aceptación voluntaria para participar en la investigación. Posteriormente, se aplicaron los instrumentos de forma presencial, en sesiones con una duración aproximada de 20 minutos. Para esta etapa, se brindaron instrucciones claras y precisas, empleando un lenguaje empático y efectivo. (Anexo 4).

Tras la aplicación de las 339 encuestas a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión, se elaboró una base de datos para su análisis. El procesamiento de la información se llevó a cabo utilizando el software

estadístico SPSS versión 27. Se generaron tablas de frecuencia y porcentaje, así como gráficos pertinentes que facilitaron la interpretación de los resultados. Los valores obtenidos fueron presentados mediante redacción descriptiva.

Con el propósito de garantizar la validez del análisis, se aplicó previamente una prueba de normalidad a los datos recolectados, con el fin de determinar la distribución de las variables. Para ello, se utilizaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk, según correspondiera, considerando un nivel de significancia de 0.05. Una vez identificada la distribución, se seleccionó la prueba estadística adecuada, ya sea la prueba de correlación de Spearman o la de Pearson, para analizar la relación entre las variables. Se estableció un nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$) para determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa.

3.4. Consideraciones Éticas

La presente investigación fue desarrollada oportunamente, cumpliendo con las normas de citación correspondientes a fin de evitar cualquier forma de plagio, garantizando así la integridad académica durante su redacción.

Responsabilidad ética

Esta investigación, una vez que contó con la aprobación del Reglamento del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Nacional de Tumbes (ANEXO 14) cumplimiento de los principios establecidos por las normas éticas vigentes de la Universidad Nacional de Tumbes. A continuación, se detallan dichos principios:

No maleficencia: Los participantes respondieron un cuestionario digital previamente validado por el autor. La información recopilada fue utilizada exclusivamente con fines académicos, asegurando que no se causara daño alguno a los involucrados.

Beneficencia: Los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario – Tumbes fueron debidamente informados sobre los objetivos del estudio. Su

participación fue completamente voluntaria, quedando a criterio de cada persona la decisión de formar parte de la investigación.

Respeto por la autonomía: Cada trabajador del Centro de Salud Mental Comunitario – Tumbes recibió información personalizada sobre los alcances y procedimientos del estudio, lo cual permitió brindar su consentimiento informado de manera libre y consciente. La participación fue voluntaria y los participantes pudieron retirarse en cualquier momento, sin repercusiones.

Justicia: Durante todo el proceso, los participantes recibieron un trato amable, empático y respetuoso. Se garantizó en todo momento el derecho a la confidencialidad y la protección de los datos obtenidos, los cuales fueron empleados únicamente con fines educativos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 5. Relación entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024.

Niveles de calidad de servicio y satisfacción

Calidad de servicio			Satisfacción			Rho de Spearman
Nivel	f	%	Nivel	f	%	
Regular calidad de atención	36	11.90%	Satisfecho	12	4.00%	0.545 $p = 0,000$ ($< 0,05$)
Buena calidad de atención	116	38.40%	Muy satisfecho	102	33.80%	
Excelente calidad de atención	150	49.70%	Sumamente satisfecho	188	62.30%	
Total	302	100.00%	Total	302	100.00%	N: 302

Nota: Aplicación de cuestionarios a pacientes.

En la tabla 5, los resultados muestran que 150 usuarios (49,70%) consideran que reciben una excelente calidad de atención, asimismo, 116 usuarios (38,40%), mientras que un grupo menor, conformado por 36 usuarios (11,90%), manifiesta que la calidad de atención es regular. Por otro lado, al analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, se observa que 188 participantes (62,30%) se encuentran sumamente satisfechos con el servicio recibido, de igual manera, 102 usuarios (33,80%) manifiestan estar muy satisfechos, mientras que solo 12 usuarios (4,00%), también se evidencian una correlación positiva moderada entre ambas variables ($\rho=0.545$), Asimismo, el valor de significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$) demuestra que la correlación es estadísticamente significativa.

Contrastando la hipótesis existiendo correlación significativamente ($0,000 < 0.05$) entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024, impugnando la hipótesis nula (H_0) admitiendo la hipótesis alternativa (H_G).

Tabla 6. Nivel de calidad del Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes

Nivel de calidad de atención	General f	General %	Fiabilidad f	Fiabilidad %	Capacidad de respuesta f	Capacidad %	Seguridad f	Seguridad %	Aspectos tangibles f	Tangibles %
Muy mala calidad	6	1.99%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Mala calidad	6	1.99%	6	1.99%	0	0.00%	6	1.99%	6	1.99%
Regular calidad	36	11.90%	54	17.88%	48	15.89%	17	5.63%	18	5.96%
Buena calidad	116	38.40%	92	30.46%	110	36.42%	99	32.78%	134	44.37%
Excelente calidad	150	49.70%	144	47.68%	138	45.70%	186	61.59%	144	47.68%
Total	302	100%	302	100%	302	100%	302	100%	302	100%

Nota: Aplicación de cuestionarios a pacientes.

En la tabla 6, en relación con la calidad de servicio, los resultados muestran que 150 usuarios (49,70%) consideran que reciben una excelente calidad de atención, asimismo, 116 usuarios (38,40%), mientras que un grupo menor, conformado por 36 usuarios (11,90%), manifiesta que la calidad de atención es regular.

En relación a los niveles de las dimensiones de calidad de servicio, la dimensión fiabilidad en la calidad del servicio, los resultados muestran que 144 usuarios (47,68%) consideran que la atención presenta una excelente calidad, asimismo, 92 usuarios (30,46%) perciben que la atención es de buena calidad, mientras que 54 usuarios (17,88%) la califican como regular. Por otro lado, una proporción mínima de los participantes manifiesta percepciones negativas, ya que 6 usuarios (1,99%) consideran que la calidad de atención es mala y otros 6 usuarios (1,99%) la califican como muy mala; la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud, los resultados indican que 138 usuarios (45,70%) consideran que reciben una excelente calidad de atención, constituyéndose en la categoría con mayor porcentaje. Asimismo, 110 usuarios (36,42%) señalan que la atención es de buena calidad, mientras que 48 usuarios (15,89%) la califican como regular. Por otro lado, solo 6 usuarios (1,99%) manifiestan que la calidad de atención es mala. la dimensión de seguridad de la calidad del servicio, los resultados muestran que 186 usuarios (61,59%) consideran que la atención presenta una excelente calidad, constituyéndose en la categoría con mayor porcentaje. Asimismo, 99 usuarios (32,78%) perciben que la atención es de buena calidad, mientras que 17 usuarios (5,63%) la califican como regular. la dimensión de aspectos tangibles de la calidad del servicio, los resultados evidencian que 144 usuarios (47,68%) consideran que

la atención presenta una excelente calidad, constituyéndose en la categoría con mayor porcentaje. Asimismo, 134 usuarios (44,37%) perciben que la atención es de buena calidad, mientras que 18 usuarios (5,96%) la califican como regular. Por otro lado, solo 6 usuarios (1,99%) consideran que la calidad de atención es mala, lo cual representa un porcentaje reducido dentro de la población evaluada.

Tabla 7. Nivel de satisfacción del Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes

Nivel de satisfacción	General f	General %	Técnico- científico f	Técnico %	Dimensión humana f	Humana %	Dimensión entorno f	Entorno %
Satisfecho	12	4.00%	42	13.90%	18	6.00%	30	9.90%
Muy satisfecho	102	33.80%	120	39.70%	126	41.70%	102	33.80%
Sumamente satisfecho	188	62.30%	140	46.40%	158	52.30%	170	56.30%
Total	302	100%	302	100%	302	100%	302	100%

Nota: Aplicación de cuestionarios a pacientes.

En la tabla 7, al analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, se observa que 188 participantes (62,30%) se encuentran sumamente satisfechos con el servicio recibido, de igual manera, 102 usuarios (33,80%) manifiestan estar muy satisfechos, mientras que solo 12 usuarios (4,00%). En las dimensiones de satisfacción, la dimensión técnico-científica, predomina el nivel “sumamente satisfecho”, con 140 usuarios (46,4%), seguido de “muy satisfecho” con 120 (39,7%). En menor proporción se encuentra el nivel “satisfecho”, con 42 usuarios (13,9%). Esto indica una valoración altamente positiva de los aspectos técnicos y científicos del servicio, la dimensión humana, también se observa un alto grado de satisfacción, destacando el nivel “sumamente satisfecho” con 158 usuarios (52,3%), siendo esta la categoría predominante. Le sigue “muy satisfecho” con 126 (41,7%), mientras que solo 18 usuarios (6,0%) se ubican en el nivel “satisfecho”. Estos resultados evidencian una percepción muy favorable respecto al trato y la empatía del personal de salud y la dimensión entorno, se registra el mayor porcentaje de “sumamente satisfecho” entre las tres dimensiones, con 170 usuarios (56,3%). Le siguen los niveles “muy satisfecho” con 102 (33,8%) y “satisfecho” con 30 (9,9%). Esto sugiere que el entorno físico y las condiciones del servicio son altamente valorados por los usuarios.

Tabla 8. Satisfacción de los pacientes atendidos y la relación entre ambas variables considerando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de la atención.

	Satisfacción		
	Rho	p	N
Dimensión Fiabilidad	.295	.000	302
Dimensión capacidad de respuesta	.397**	.000	302
Dimensión de seguridad	.618	.000	302
Dimensión Aspectos Tangibles	.584	.000	302

Nota: Aplicación de cuestionarios a pacientes.

En la Tabla 8 se analiza la relación entre la satisfacción de los pacientes y las dimensiones de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran que todas las dimensiones presentan una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de los pacientes ($p < .001$; $N = 302$). En particular, la dimensión fiabilidad evidencia una correlación positiva baja ($\rho = .295$), Por su parte, la capacidad de respuesta presenta una correlación positiva moderada ($\rho = .397$). Asimismo, la dimensión de seguridad muestra una correlación positiva alta ($\rho = .618$). De igual forma, los aspectos tangibles presentan una correlación positiva moderada-alta ($\rho = .584$).

5.1. DISCUSION

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes durante el año 2024. Los resultados evidencian que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables, tal como se observa en la Tabla 09, donde el coeficiente de correlación de Spearman fue de $\rho = .545$ con un nivel de significancia $p = .000$. Asimismo, se verifico, la excelente calidad de atención concentra el mayor porcentaje de usuarios (49,7 %). Esto indica que, a medida que los usuarios perciben una mejor calidad en la atención recibida, manifiestan mayores niveles de satisfacción, lo que sugiere que la percepción del servicio influye directamente en la valoración global de la experiencia de atención.

Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por Davila (30), quien indico una correlación significativa (Sig. <0,05) entre calidad de atención y satisfacción del usuario, por tanto, a mayor calidad de atención tendrían usuarios más satisfechos, Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. De manera similar, Torres Sánchez y Vargas Prado (40) determinaron que existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco. Este paralelismo refuerza la idea de que la calidad del servicio de salud no solo impacta en la satisfacción del usuario, sino también en otros resultados psicológicos y conductuales asociados al proceso de atención.

Estos hallazgos son consistentes con estudios internacionales. León (27), en Ecuador, reportó que la calidad del servicio se ubica entre niveles medio y bueno, mientras que la satisfacción se mantiene en niveles intermedios, evidenciando una relación directa entre ambas variables. Asimismo, en Colombia, un estudio sobre telemedicina identificó diferencias entre expectativas y percepciones de los usuarios, señalando que la mejora de la calidad del servicio es clave para incrementar la satisfacción (28). De igual manera, en Argentina, se encontró que una adecuada calidad de atención se asocia con altos niveles de satisfacción del usuario, sin presencia de percepciones negativas significativas (29).

Del mismo modo, los resultados obtenidos se sustentan teóricamente en la Teoría de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario, particularmente en el modelo de Donabedian, el cual establece que los procesos de atención influyen directamente en los resultados percibidos por los usuarios (18). Asimismo, el modelo SERVQUAL (6) y la teoría de la expectativa–confirmación (13) explican que una mayor percepción de calidad en la atención se asocia con mayores niveles de satisfacción, lo cual es consistente con la correlación positiva moderada y significativa hallada en el presente estudio. Asimismo, los resultados coinciden con los modelos teóricos de calidad de atención en salud, los cuales plantean que la satisfacción del usuario no depende únicamente del resultado clínico, sino también de dimensiones como la empatía del personal, la accesibilidad, la continuidad del cuidado y la percepción de seguridad. En este sentido, dimensiones analizadas posteriormente en el presente estudio, como seguridad y tangibilidad, evidenciaron

coeficientes de correlación relevantes ($\rho = .618$ y $\rho = .584$, respectivamente), lo que refuerza esta perspectiva.

Los resultados de la Tabla 09, del presente estudio evidencian que el 49,70% de los usuarios percibe una excelente calidad de atención, seguido de un 38,40% que la considera buena y solo un 11,90% regular. Estos hallazgos reflejan una valoración predominantemente positiva del servicio en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes, lo cual contrasta con reportes previos a nivel local donde predominaba la percepción de calidad regular (1). Desde el enfoque teórico, estos resultados se sustentan en el modelo de Donabedian, quien plantea que la calidad de atención depende de la estructura, proceso y resultados (18). En este caso, la alta proporción de usuarios que perciben una calidad excelente podría indicar mejoras tanto en los procesos de atención como en los resultados percibidos por los pacientes, especialmente en términos de trato humanizado, continuidad del cuidado y resolución de problemas de salud mental.

Asimismo, los hallazgos son coherentes con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (6), el cual sostiene que la calidad es determinada por la percepción del usuario en dimensiones como seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. En este estudio, la alta valoración global de la calidad sugiere que estas dimensiones están siendo adecuadamente abordadas en el establecimiento, lo que fortalece la percepción positiva del servicio. Al comparar estos resultados con antecedentes internacionales, se observa similitud con el estudio de León en Ecuador (27), donde la mayoría de usuarios calificó la atención entre buena y muy buena. Sin embargo, en el presente estudio el porcentaje de excelencia es mayor, lo que indicaría un mejor posicionamiento del servicio evaluado. A nivel nacional, los resultados también superan lo reportado por Montalvo (33), quien encontró predominio de calidad regular (65,1%), evidenciando que el contexto de salud mental comunitaria podría estar generando mejores percepciones en los usuarios.

Los resultados de la Tabla 11 evidencian que el 62,30% de los pacientes se encuentra sumamente satisfecho, seguido de un 33,80% muy satisfecho y un reducido 4,00% satisfecho, lo que indica un alto nivel global de satisfacción en los usuarios atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes. Estos

hallazgos reflejan que la mayoría de los pacientes percibe que el servicio recibido no solo cumple, sino que supera sus expectativas. Desde el enfoque teórico, estos resultados se explican mediante la teoría de la disconfirmación de expectativas de Oliver (13), la cual plantea que la satisfacción se produce cuando la experiencia del servicio supera las expectativas previas del usuario. En este contexto, el elevado porcentaje de pacientes “sumamente satisfechos” sugiere que el servicio brindado ha logrado exceder dichas expectativas, especialmente en aspectos relacionados con el trato, la atención personalizada y la resolución de sus necesidades en salud mental.

Asimismo, estos resultados son consistentes con el modelo de Donabedian (18), que establece que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad técnica, sino también de la dimensión humana y del entorno. En ese sentido, el alto nivel de satisfacción encontrado podría estar relacionado con un adecuado equilibrio entre estos componentes, destacando la importancia del trato empático, la comunicación efectiva y un ambiente adecuado para la atención. Desde una perspectiva teórica integradora, los resultados también respaldan lo señalado por diversos autores, quienes sostienen que la satisfacción del usuario está influenciada por factores individuales, familiares y propios del servicio (3,5). En este caso, elementos como el trato humanizado, la accesibilidad, la confianza en el personal y la percepción de mejora en la salud mental podrían haber contribuido significativamente a los altos niveles de satisfacción observados. Al comparar estos hallazgos con antecedentes, se observa que los niveles de satisfacción reportados en este estudio son superiores a los encontrados por Dávila (30), quien reportó que solo el 46,3% de los usuarios se encontraba satisfecho, así como al estudio de Febres et al. (34), donde la satisfacción global alcanzó el 60,3%. Esto evidencia que el establecimiento evaluado presenta mejores resultados en términos de satisfacción del usuario, lo cual podría atribuirse al enfoque comunitario de la atención en salud mental, caracterizado por una mayor cercanía con el paciente y un abordaje integral. De igual manera, los resultados coinciden con el estudio de Moreano (31), quien encontró niveles elevados de satisfacción en un Centro de Salud Mental Comunitario en Cusco, lo que refuerza la idea de que este modelo de atención favorece experiencias positivas en los usuarios. En contraste, investigaciones como la de Montalvo (33) evidenciaron niveles más bajos de satisfacción, asociados a

deficiencias en la calidad del servicio, lo que reafirma la relación directa entre ambas variables.

Los resultados de la Tabla 12 evidencian que todas las dimensiones de la calidad del servicio fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles presentan una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario ($p = 0,000 < 0,05$), lo cual confirma que cada componente del servicio influye de manera directa en la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos.

De tal modo, en la Tabla 12 muestra una correlación positiva débil pero estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario ($\rho = .295$; $p = .000$). Si bien esta dimensión influye en la satisfacción, su impacto es menor en comparación con las demás. Esto podría deberse a que aspectos como el cumplimiento de horarios, la consistencia del servicio o la precisión administrativa, aunque importantes, no son percibidos como determinantes principales en la experiencia del usuario en salud mental. Este hallazgo coincide con investigaciones previas que reportan menores niveles de influencia de la fiabilidad en comparación con otras dimensiones del modelo SERVQUAL (6). Así mismo Dávila en su investigación sus 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 (30). Permitiendo mencionar que el cumplimiento de lo prometido, la precisión en los procedimientos y la consistencia en la atención contribuyen a mejorar la percepción y satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario de Tumbes.

Este hallazgo guarda relación con lo señalado por Ruiz Palacios (39), quien evidenció que los aspectos confiables del servicio son determinantes para generar una percepción positiva en los usuarios, aun cuando no todas las dimensiones de la calidad se relacionan significativamente con otros indicadores. De igual forma. El resultado obtenido se sustenta en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual establece que la fiabilidad entendida como el cumplimiento

de lo prometido, la precisión en los procedimientos y la consistencia del servicio influye de manera significativa en la satisfacción del usuario (6). Asimismo, el modelo de Donabedian explica que los procesos confiables de atención en salud se reflejan en resultados positivos, como una mayor satisfacción del paciente (18), lo cual es consistente con la correlación positiva débil pero significativa hallada en el presente estudio.

En relación con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de salud, reporta una correlación positiva moderada y significativa ($\rho = .397$; $p = .000$) con la satisfacción del usuario. Lo que sugiere que factores como la rapidez en la atención, la disposición del personal y la eficiencia en la resolución de necesidades influyen en la satisfacción, aunque en menor medida que la seguridad y los aspectos tangibles. Este resultado coincide con estudios como el de Febres et al. (34), donde se identificó la capacidad de respuesta como una de las dimensiones con mayores niveles de insatisfacción, evidenciando su relevancia en la percepción del servicio. Así mismo los resultados obtenidos en el presente estudio se encuentran respaldados por la investigación realizada en el Hospital Husada, en la cual se evidenció que la calidad del servicio de salud mantiene una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente en el ámbito de la atención ambulatoria. Del contrario se puede evidenciar en los encontrados por Davila (30), pudo determinar 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. Este hallazgo coincide con lo reportado por Moreano, quien encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($\rho = 0,678$), destacando que la mejora en la atención incrementa la satisfacción del paciente. (31)

En cuanto a la magnitud de las correlaciones, la dimensión seguridad ($\rho = 0,618$) presenta la asociación más alta, lo que indica una relación positiva fuerte. Este hallazgo resalta la importancia de la confianza, el trato respetuoso, la confidencialidad y la competencia profesional del personal de salud en la experiencia del paciente. Este resultado es consistente con lo planteado por Donabedian (18), quien destaca que la dimensión humana y la seguridad del

paciente son pilares fundamentales de la calidad, especialmente en servicios de salud mental, sino también de la dimensión interpersonal y la seguridad percibida por el paciente. Este hallazgo es concordante con un estudio realizado en hospitales públicos de Trujillo, en el cual se identificó una correlación positiva moderada a alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente ($\rho = 0.543$; $p < 0.05$), evidenciando que la percepción de seguridad constituye un factor determinante en la evaluación favorable del servicio recibido. (35). Coincidiendo con la investigación de Davida (30), quien menciona que el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre la seguridad y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye que 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.

Asimismo, con la dimensión aspectos tangibles ($\rho = 0,584$) muestra una correlación moderada-alta, evidenciando que las condiciones físicas del establecimiento, como la infraestructura, limpieza, equipamiento y presentación del personal, influyen significativamente en la satisfacción. Este resultado se alinea con la teoría del entorno de Nightingale (19), la cual enfatiza que las condiciones ambientales impactan directamente en la percepción del bienestar del paciente. La investigación de Davila (30) coincide con los resultados encontrados mencionando que 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.

V. CONCLUSIONES

1. Mediante el método estadístico Rho de Spearman, utilizado para comprobar la hipótesis del estudio, se comprobó la relación positiva moderada ($r_s = 0,545$), entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes, además se obtuvo un valor de $p < 0,05$, concluyendo que la hipótesis alternativa es aceptada.
2. El 49,70% de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes percibe que la calidad de la atención recibida es excelente, mientras que el 38,40% la califica como buena y el 11,90% como regular.
3. El 62,30% de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes manifiesta un nivel de satisfacción sumamente satisfecho, mientras que el 33,80% refiere estar muy satisfecho y un 4,00% se considera satisfecho.
4. Se evidencian que todas las dimensiones de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) presentan una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de los pacientes ($p = 0,000 < 0,05$). La dimensión seguridad ($\rho = 0,618$) muestra la mayor correlación, seguida de los aspectos tangibles ($\rho = 0,584$). La capacidad de respuesta ($\rho = 0,397$) presenta una relación moderada, mientras que la fiabilidad ($\rho = 0,295$) evidencia una relación baja, aunque significativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la jefa del Centro de Salud Mental Comunitario Virgen del Cisne, se le recomienda implementar planes de mejora continua, considerando las políticas de calidad de MINSA, para así implementar en la labor diaria del trabajador el cuidado y la comprensión de los pacientes.
2. Al director de la Dirección Regional de Salud Tumbes, se recomienda a través de la Dirección de Calidad, realizar actividad de formación de competencias con el personal administrativo y asistencia para fortalecer las técnicas y la ética del personal de salud y fortalecer las prácticas de seguridad en la atención, mejorando la comunicación, el trato respetuoso y el cumplimiento de protocolos de atención, contribuyendo así a incrementar la satisfacción y percepción positiva del servicio de salud.
3. A la jefa del Centro de Salud Mental Comunitario Virgen del Cisne, se recomienda que debe de capacitar al personal del centro de salud mental comunitario en los procedimientos de atención, asegurar el cumplimiento de los horarios establecidos, la continuidad del tratamiento y la coherencia entre lo prometido y lo efectivamente brindado, fortaleciendo así la confianza de los usuarios en el servicio.
4. Al director de la Dirección Regional de Salud Tumbes, se recomienda constante monitoreo e implementar de planes de mejora que contribuyan a mejorar los tiempos de espera, optimizar los sistemas de admisión y referencia, y fomentar una actitud proactiva del personal en la atención de consultas, quejas y necesidades urgentes, especialmente en situaciones de crisis en salud mental.
5. El equipo de gestión del Centro de Salud Mental Comunitario Virgen del Cisne, lidere actividades como talleres vivenciales que mejore en el personal de salud la capacidad de respuesta del servicio de salud, que contribuya a la rapidez en la atención, disponibilidad del personal y disposición para ayudar al paciente, para así incrementar la satisfacción de los usuarios.

6. A la jefa del Centro de Salud Mental Comunitario Virgen del Cisne, que coordinen con la Dirección Regional de Salud Tumbes, se implanten estrategias para fortalecer el mantenimiento de la infraestructura, garantizar ambientes adecuados, seguros y acogedores, asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento clínico y promover una presentación adecuada del personal, contribuyendo a generar un entorno terapéutico favorable.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lescano Zapata J. Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_edf80d12fcb7125b2155b41a9bfcd8d0
2. García Rojas L. Calidad de atención y percepción de usuarios en servicios de salud en el Perú. 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstreams/4c70d4ee-5ee1-4be8-baff-9f7371cd0964/download>
3. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. *Determinants of patient satisfaction: a systematic review*. Perspect Public Health. 2021.
4. Huamán-Espino L, Guerra V, Hartinger SM. *Acceso y uso de servicios de salud en comunidades rurales*. Rev Panam Salud Publica. 2021.
5. Otani K, Waterman B, Dunagan WC. *Patient satisfaction: how patient experience ratings improve performance*. Health Serv Manage Res. 2021.
6. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J Retailing. 1988;64(1):12–40.
7. Rahmatia A, Widyastuti S, Solehati T. Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. Health SA Gesondheid. 2025;30:3055. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/41069560/> (estudio que identifica y evalúa las cinco dimensiones clásicas de SERVQUAL en atención hospitalaria)
8. Rojas G, Soto E, Calderón S, López L. *Calidad de atención en salud mental: percepciones de los usuarios*. Salud Ment Comunitaria. 2023;12(2):90–7.
9. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. *Determinants of patient satisfaction: a systematic review*. Perspect Public Health. 2021.
10. Organización Mundial de la Salud. *Informe mundial sobre la salud mental: transformar la salud mental para todos*. Ginebra: OMS; 2022.
11. Pan American Health Organization. *Plan of action on mental health 2021–2030*. Washington D.C.: PAHO; 2021.
12. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J Retailing. 1988.

13. Oliver RL. *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. J Mark Res. 1980.
14. Hernández Sampieri R, Collado CF, Lucio MP. *Metodología de la investigación*. 7.ª ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2022.
15. Hoyer RW, Hoyer BH. *What is quality?* Quality Progress. 2001;34(7):53-62.
16. Crosby PB. *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill; 1979.
17. Organización Mundial de la Salud. *Calidad de la atención en salud mental: guía para la mejora de servicios*. Ginebra: OMS; 2018.
18. Donabedian A. *The quality of care: how can it be assessed?* JAMA. 1988;260(12):1743–8.
19. Nightingale F. *Notes on nursing: what it is and what it is not*. London: Harrison; 1860.
20. Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española* [Internet]. Madrid: RAE; 2023 [citado 2026 Mar 15]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
21. Londoño JL, Romero MI. *Satisfacción del paciente: un enfoque integral desde la salud pública*. Rev Salud Publica (Bogotá). 2017;19(3):382–9.
22. Gálvez C, Quispe M, Córdova J. *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención*. Rev Investig Salud. 2020.
23. Cabrera D, Villanueva L, Talledo M. *Percepción de la calidad del servicio en un centro de salud del primer nivel de atención*. Rev Peru Salud Publica. 2021.
24. World Health Organization. *QualityRights initiative: improving quality, promoting human rights*. Geneva: WHO; 2021.
25. Alfrian B, Tjokro SH, Kristiani RB, Erindia F. *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la atención ambulatoria de medicina interna: un estudio transversal*. 2025.
26. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Rev Fac Med Hum. 2020.
27. León M. *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en un establecimiento de salud de Ecuador*. Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2020.
28. Rodríguez J. *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la atención de telemedicina durante la pandemia por COVID-19 en la IPS Cardiología Siglo*

- XXI, Ibagué. Colombia: Universidad del Tolima; 2020.
29. Sosa ML. *Percepción del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los cuidados en la Clínica y Maternidad Rincón*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata; 2022.
30. Dávila J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Centro de Salud Mental Comunitario de la región San Martín. *Rev Epistemia*. 2023;7(2):45–53.
31. Moreano Merino Y. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario, Cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2022.
32. Quispe C, Huamán L. *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica San José, Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2021.
33. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Rev Ciencia y Desarrollo*. 2020;23(2):21–26. Available from: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
34. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú*. *Rev Fac Med Hum*. 2020;20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es
35. Parillo-Condori LG, Condori L. *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en hospitales públicos de Trujillo, Perú*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2024;9(1):1–15. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov>
36. Seminario P. *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la Red Asistencial EsSalud, Tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Available from: <http://repositorio.unat.edu.pe/handle/UNAT/xxxxxx>
37. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Educación; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
38. Cochran WG. *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons; 1977. Disponible en línea en: <https://www.scribd.com/document/534046574/Cochran-1977-Sampling-Techniques-Third-Edition> (acceso gratuito a PDF).

39. Ruiz C. *Adaptación de la escala SERVQUAL aplicada a la calidad y satisfacción del usuario* [tesis]. [Lugar no identificado]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Referenciado como adaptado por Sánchez R en 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstreams/dc7b1e0b-9da9-43ae-987d-5f20b4eba287/download>
40. Torres Sánchez MF, Vargas Prado KF. *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021* [tesis]. Cusco (PE): Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1168>
41. Gasco Rojas AA de J. *Estrategias de afrontamiento al estrés en padres de niños con necesidades educativas especiales en una clínica de Lambayeque* [tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2022.
42. Tavakol M, Dennick R. Making sense of Cronbach's alpha. *Int J Med Educ.* 2011;2:53–55. Disponible en: <https://www.ijme.net/archive/2/cronbachs-alpha/ijme.net>
43. Gliem JA, Gliem RR. Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.* 2003;82–88. Disponible en: <https://scholarworks.iupui.edu/handle/1805/344> (scholarworks.iupui.edu)

ANEXO

Anexo 1: Autorización de Permiso


CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
"Virgen del Cisne"
TUMBES

AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

AUTORIZACIÓN

La que suscribe,

Jefa del centro de salud mental comunitario "virgen del cisne" del asentamiento humano virgen del cine -Tumbes.

AUTORIZA:

La elaboración y ejecución de tesis "Calidad de Servicios de Salud y Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario Tumbes-2025" a cargo de la Maestranda **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, identificada con Documento Nacional de Identidad N°00236629, perteneciente a la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes en la maestría en Ciencias de la Salud Familiar y Comunitaria.

Se expide la presente autorización de la interesada para los fines estime convenientes.

Tumbes, 05 de mayo del 2025


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
"VIRGEN DEL CISNE"
V°B°


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
"VIRGEN DEL CISNE"
Lic. Ps. Rhina Fiorella Sarango Castro
JEFA CSMC "VIRGEN DEL CISNE"
C. P. P. N° 2222

Lic. Ps. Rhina Fiorella Sarango Castro.
Jefa del CSMC Virgen del Cisne.

CSMC
EX

Anexo 2: Consentimiento Informado

Yo, acepto voluntariamente formar parte del estudio “Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024”, realizado por Carito Fortunata Benites Paladines, estudiante de la Escuela de Post Grado del programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, con la autorización de la unidad de posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no deberá ser usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona, asimismo, tengo entendido que los resultados de esta investigación serán publicados y difundidos sin precisar los nombres de los participantes, bajo estricto carácter de confidencialidad.

Tumbes, ____ de _____ del _____

Firma del Participante
DNI.....

Anexo 3: Encuesta de calidad de servicio de los pacientes atendidos en un centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información respecto a la Atención de Calidad y el Grado de Satisfacción de los usuarios de Centro de Salud Mental Comunitario - Tumbes. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Consultorio donde se atiende: Medicina () Psicología () Terapia de Lenguaje ()
Psiquiatría ()

Respuestas: 1. Totalmente Insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Indiferente. 4. Satisfecho.5. Totalmente Satisfecho.

Encuesta sobre la Calidad de Atención

Fiabilidad					
¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	1	2	3	4	5
¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	1	2	3	4	5
¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	1	2	3	4	5
¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	1	2	3	4	5
¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta					
¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5
Dimensión Seguridad					
¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5
¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5
¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5

¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	1	2	3	4	5
Empatía					
¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5
¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
Aspectos Tangibles					
¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	1	2	3	4	5

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. (MINSA, 2012).

	General	Fiabilidad	capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Muy mala calidad de atención	22 – 39	5 – 9	4 – 7	4 – 7	5 – 9	4 – 7
Mala calidad de atención	40 – 57	10 – 13	8 – 10	8 – 10	10 – 13	8 – 10
Regular calidad de atención	58 – 75	14 – 17	11 – 13	11 – 13	14 – 17	11 – 13
Buena calidad de atención	76 – 93	18 – 21	14 – 16	14 – 16	18 – 21	14 – 16
Excelente calidad de atención	94 – 110	22 – 25	17 – 20	17 – 20	22 – 25	17 – 20

Anexo 4: Encuesta de satisfacción de servicio en un centro de Salud Mental comunitario de Tumbes- 2024

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información respecto a la Atención de Calidad y el Grado de Satisfacción de los usuarios de Centro de Salud Mental Comunitario - Tumbes. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Respuestas: 1. Totalmente Insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Indiferente. 4. Satisfecho.5. Totalmente Satisfecho.

Dimensión Técnico Científico.					
En el centro de salud mental comunitario se aplica la ciencia y tecnología médica	1	2	3	4	5
En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	1	2	3	4	5
El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	1	2	3	4	5
Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	1	2	3	4	5
Durante la atención médica le solucionan su problema de salud	1	2	3	4	5
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos	1	2	3	4	5
Dimensión Humana					
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	1	2	3	4	5
Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido	1	2	3	4	5
Recomienda los servicios del Centro de Salud Mental Comunitario.	1	2	3	4	5
Los costos para hacerse atender en el Centro de Salud Mental Comunitario pueden ser soportados por usted.	1	2	3	4	5
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	1	2	3	4	5

El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	1	2	3	4	5
Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	1	2	3	4	5
Dimensión Entorno					
El ambiente era agradable y prestaba confianza.	1	2	3	4	5
Los equipos médicos estaban operativos.	1	2	3	4	5
El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	1	2	3	4	5
El consultorio está limpio, ordenado y bien iluminado	1	2	3	4	5
Los baños están limpios permanentemente	1	2	3	4	5
La sala de espera está limpia	1	2	3	4	5
La sala de espera tiene buena ventilación	1	2	3	4	5

Niveles	Satisfacción general	Dimensión Técnico Científico.	Dimensión Humana	Dimensión Entorno
Nada Satisfecho	21 – 37	7 – 12	7 – 12	7 – 12
Poco Satisfecho	38 – 54	13 – 18	13 – 18	13 – 18
Satisfecho	55 – 71	19 – 24	19 – 24	19 – 24
Muy satisfecho	72 – 88	25 – 30	25 – 30	25 – 30
Sumamente satisfecho	89 – 105	31 – 35	31 – 35	31 – 35

Anexo 5: Ficha técnica del instrumento de Calidad de Servicio de Salud

- **Nombre:** SERVQUAL (Quality Service).
- **Autores:** A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, y L. L. Berry.
- **Adaptado:** MINSA, 2011
- **Propósito:** Medir la calidad del servicio percibida por los clientes (pacientes) en el ámbito de la salud.
- **Validación:** Ha sido traducido en dos idiomas y se ha probado en poblaciones de usuarios y/o pacientes atendidos en los diferentes centros o institutos de salud, de Lima y las diferentes regiones del País.
En estos estudios la escala SERVQUAL muestra una alta consistencia interna (Alfa de Cronbrach > 0,70) siendo que el porcentaje de usuarios con alto nivel de satisfacción es más del 25% de los casos.
- **Validez:** Para la validez del instrumento que evalúa la calidad de atención, se aplicó la formula "r" correlación de pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r = 0.796$ ($r > 0.70$) para el instrumento que evalúa la calidad de atención, lo cual indica que el instrumento que evalúa la calidad de atención es válido.
- **Validez:** Se valido con tres jueces de expertos
- **Confiabilidad:** De un total de 25 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad 0.89
- **Dimensiones:**
 - **Fiabilidad:** Capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa.
 - **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad de la organización para ayudar a los clientes y brindar una respuesta rápida a sus necesidades.
 - **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de los empleados de la organización y su capacidad para inspirar confianza en el paciente.
 - **Empatía:** Atención individualizada y personalizada que recibe el paciente.
 - **Elementos tangibles:** Apariencia física de la organización, equipos, personal y material de comunicación.

- **Estructura:** El cuestionario consta de dos escalas de 22 ítems cada una, que evalúan las expectativas del paciente sobre el servicio y su percepción real del mismo.
- **Escala de medición:** Generalmente se utiliza una escala de Likert de 1 a 7, donde 1 representa desacuerdo total y 7 representa acuerdo total.
- **Aplicación:** Se puede aplicar a través de encuestas, ya sea en papel o en formato digital.
- **Ventajas:** Permite identificar brechas entre las expectativas y la percepción del paciente, lo que ayuda a mejorar la calidad del servicio.
- **Limitaciones:** Puede ser influenciado por factores externos y subjetivos.

Anexo 6: Ficha técnica del instrumento de satisfacción de Servicio de Salud

- **Nombre:** Encuesta para medir la calidad de la atención.
- **Autor:** Frida Veruchka, Machado Rosado
- **Lugar:** Tumbes, 2021.
- **Ítems:** 21
- **Aplicación:** autoadministración
- **Tiempo:** 10 minutos.
- **Dimensiones:** Humana (ítems: 1-7) Técnico-científico (ítems: 8-14)
Entorno: (ítems: 15-21)
- **Escala:** ordinal tipo Likert.
- **Validez:** Se validó con tres jueces de expertos
- **Confiabilidad:** Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.946
- **Descripción:** este instrumento nos permite medir la calidad de atención en el centro de salud Mental Comunitario, mediante un cuestionario. El instrumento contiene 21 Ítems; constituida por tres dimensiones: Humana del ítem 1 al 7, Técnico-científico del Ítem 8 al 14, y la dimensión entorno del ítem 15 al 21. Estas dimensiones ya mencionadas tienen una calificación de: nunca 1, casi nunca 2, regularmente 3, casi siempre 4 y siempre 5 puntos

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento

instrumento de calidad de atencion

estadísticas de fiabilidad

alfa de cronbach	n de elementos
,79	20

resumen de procesamiento de casos

	n	%
casos válidos	20	100,0
excluido ^a	0	,0
total	20	100,0

a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

la prueba piloto fue aplicada a 20 pacientes que acuden en el centro de salud mental comunitario, lográndose recolectar los datos necesarios para aplicar la prueba estadística alfa de cronbach. el resultado estadístico fue de 0,79, lo cual indica un nivel bueno para su ejecución.

instrumento de satisfaccion

estadísticas de fiabilidad

alfa de cronbach	n de elementos
,79	20

resumen de procesamiento de casos

	n	%
casos válidos	20	100,0
excluido ^a	0	,0
total	20	100,0

a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

la prueba piloto fue aplicada a 20 pacientes que acuden en el centro de salud mental comunitario, lográndose recolectar los datos necesarios para aplicar la prueba estadística alfa de cronbach. el resultado estadístico fue de 0,79, lo cual indica un nivel bueno para su ejecución.

Anexo 8: Validación por jueces de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	SHELLA CATHERINE NORIEGA MARTINEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Institución donde labora:	DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre la Satisfacción del Usuario SERVQUAL MODIFICADA
Autor:	MINSA 2011
Adaptación y año:	modificado por Sánchez R, 2021
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Puede efectuarse de manera individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	20 min aprox
Ámbito de aplicación:	Clínico.
Dimensiones que evalúa:	Fiabilidad: interrogantes del 1 al 5 Capacidad de respuesta: interrogantes del 6 al 9
Niveles y rangos	Seguridad: interrogantes del 14 al 18

	Aspectos tangibles: interrogantes del 19 al 22
--	--

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Cuestionario "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024", Adaptado por Marcelo D. (2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión: Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	1	4	4	4	
¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	2	4	4	4	
¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	3	4	4	4	
¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	4	4	4	4	
¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	6	4	4	4	
¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	7	4	4	4	
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	8	4	4	4	
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	9	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o	10	4	4	4	

preguntas sobre su problema de salud?					
¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	11	4	4	4	
¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	12	4	4	4	
¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	13	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	14	4	4	4	
¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	15	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	16	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	17	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	18	4	4	4	

Quinta dimensión: Aspectos Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	19	4	4	4	
¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	20	4	4	4	
¿La emergencia contó con equipos disponibles y	21	4	4	4	

materiales necesarios para su atención?					
¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	22	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad del validador:

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

Enero del 2025

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



MG. SHEILLA C. NORIEGA MARTINEZ
Firma y sello del Experto validador

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	DELMER FERIA RIVAS
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
Institución donde labora:	DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre la Satisfacción del Usuario SERVQUAL MODIFICADA
Autor:	MINSA 2011
Adaptación y año:	modificado por Sánchez R, 2021
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Puede efectuarse de manera individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	20 min aprox
Ámbito de aplicación:	Clínico.
Dimensiones que evalúa:	Fiabilidad: interrogantes del 1 al 5 Capacidad de respuesta: interrogantes del 6 al 9
Niveles y rangos	Seguridad: interrogantes del 14 al 18

	Aspectos tangibles: interrogantes del 19 al 22
--	--

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Cuestionario "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024", Adaptado por Marcelo D. (2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión: Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	1	4	4	4	
¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	2	4	4	4	
¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	3	4	4	4	
¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	4	4	4	4	
¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?.	6	4	4	4	
¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	7	4	4	4	
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	8	4	4	4	
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	9	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o	10	4	4	4	

preguntas sobre su problema de salud?					
¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	11	4	4	4	
¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	12	4	4	4	
¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	13	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	14	4	4	4	
¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	15	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	16	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	17	4	4	4	
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	18	4	4	4	

Quinta dimensión: Aspectos Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	19	4	4	4	
¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	20	4	4	4	
¿La emergencia contó con equipos disponibles y	21	4	4	4	

materiales necesarios para su atención?					
¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	22	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad del validador:

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

Enero del 2025

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



MG. DELMER FERIA RIVAS
Firma y sello del Experto validador

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Jackeline Rosa Agurto Dominguez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Institución donde labora:	DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio
Autor:	Patricia Larson (1981) y López Sifuentes (2016)
Adaptación y año:	Adaptado por Marcelo D. (2020).
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Puede efectuarse de manera individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	20 min aprox
Ámbito de aplicación:	Clínico.
Dimensiones que evalúa:	Técnico científico Ambiente Entorno

Niveles y rangos	Alto: 77- 105; Medio: 49-76 y Bajo 21-48 puntos
-------------------------	---

4. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la Cuestionario "Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes- 2024", Adaptado por Marcelo D. (2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión: Técnico Científico**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En el centro de salud mental comunitario se aplica la ciencia y tecnología médica	1	4	4	4	
En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	2	4	4	4	
El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	3	4	4	4	
Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	4	4	4	4	
Durante la atención médica le solucionan su problema de salud	5	4	4	4	
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso	6	4	4	4	
El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos	7	4	4	4	

Segunda dimensión: Humana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	8	4	4	4	
Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido	9	4	4	4	
Recomienda los servicios del Centro de Salud Mental Comunitario	10	4	4	4	
Los costos para hacerse atender en el Centro de Salud Mental Comunitario pueden ser soportados por usted.	11	4	4	4	
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	12	4	4	4	
El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le	13	4	4	4	

va a realizar.					
Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	14	4	4	4	

Tercera dimensión: Entorno

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ambiente era agradable y prestaba confianza.	15	4	4	4	
Los equipos médicos estaban operativos.	16	4	4	4	
El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	17	4	4	4	
El consultorio está limpio, ordenado y bien iluminado	18	4	4	4	
Los baños están limpios permanentemente	19	4	4	4	
La sala de espera está limpia	20	4	4	4	
La sala de espera tiene buena ventilación	21	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad del validador:

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

Enero del 2025

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



MG. JACKELINE ROSA AGURTO DOMINGUEZ
Firma y sello del Experto validador

Anexo 9: Resolución de aprobación de proyecto



Universidad Nacional de Tumbes
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN N° 0420-2025/UNTUMBES-EPG-D

Tumbes, 10 de julio de 2025.

VISTO: El informe N° 007-2025/UNTUMBES-EPG-PJ, del 27 de junio del año en curso, mediante el cual la Presidenta de Jurado calificador y constituido con la Resolución N° 319-2024/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de setiembre de 2024, disponen la aprobación del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, presentado por la egresada del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo prescrito en las disposiciones reglamentarias pertinentes y vigentes en la Escuela de Posgrado y en la Universidad Nacional de Tumbes, los proyectos de investigación presentados con fines de ejecución, son, oficialmente aprobados si, para tal efecto, cuentan con dictamen formal y favorable de los miembros de los correspondientes jurados evaluadores;

Que de lo consignado en el precitada informe N° 007-2025/UNTUMBES-UPOSGRADO-JE y en el acta suscrita por los miembros del jurado constituido con las Resoluciones señaladas en la referencia, se infiere que el proyecto de la tesis **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, ha sido favorablemente evaluado y, consiguientemente, cuenta con dictamen favorable de parte de los miembros del indicado, en vista de que cumple con los requisitos pertinentes y, consiguientemente, está expedito para su correspondiente ejecución;

Que, en razón de lo expuesto y con observancia de lo normado en el artículo 97. del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, es conveniente disponer, en los términos que se consignan en la parte resolutive, la aprobación del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, para efectos de su ejecución en el periodo reglamentariamente establecido;

En uso de las atribuciones que son inherentes al señor Director de la Escuela de Posgrado;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR y autorizar, en razón de lo señalado en la parte considerativa, la ejecución del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, lo que se dispone teniendo en cuenta el siguiente detalle:





RESOLUCIÓN N° 0420-2025/UNTUMBES-EPG-D

- **Autora del proyecto:** La egresada del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES.
- **Área de investigación:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud
- **Línea de investigación:** Salud pública, epidemiología y medio ambiente, salud mental y psicología clínica.
- **Asesor:** Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata.

ARTÍCULO 2°.- COMUNICAR la presente Resolución, a los miembros del jurado constituido con la Resolución N° 0319-2024/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de setiembre de 2024, y a la egresada **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para conocimiento y fines.

Dada en la ciudad de Tumbes, a los diez días de julio de dos mil veinticinco.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE, (FDO) Dr. EDWIN ALBERTO UBILLUS AGURTO – DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES. - (FDO) Dr. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA - SECRETARIO ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
Raúl Sánchez Ancajima
Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima
SECRETARIO ACADEMICO

C.c.
♦ INTERESADOS
♦ ARCH.G
EUA/Director
RANS.A y
GLT/A



Universidad Nacional de Tumbes
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN N° 556-2023/UNTUMBES-EPG-D

Tumbes, 17 de noviembre de 2023.

VISTO: El informe N° 610-2023/UNTUMBES-EPG-D-UI, del 14 de noviembre del año en curso y presentado por el jefe de la Unidad de Investigación, Dr. **GERARDO JUAN FRANCISCO CRUZ CERRO**, para que se disponga la acreditación del Mg. **CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA**, en la condición de asesor, del proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023", presentado por la maestranda del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria **LESLIE BRIGGITH MORALES OLIVARES**, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria; y

CONSIDERANDO:

Que en los artículos 89. y 91. del REGLAMENTO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, aprobado con la Resolución N° 0714-2023/UNTUMBES-CU, del 25 de mayo del 2023, se establecen los requisitos y las exigencias que deben tenerse en cuenta para la designación de los docentes que deben actuar en la condición de asesores de los proyectos de investigación presentados para su ejecución con fines de obtención de los grados de maestro o doctor;

Que, en virtud de lo expuesto y con observancia de las normas señaladas en el considerando precedente, el jefe de la Unidad de Investigación, mediante el precitado informe N° 610-2023/UNTUMBES-EPG-D-UI, propone al docente que debe actuar de asesor del proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023";

Que, en razón de lo anterior, es conveniente amparar y acoger la propuesta alcanzada por el jefe de la Unidad de Investigación y disponer, en los términos que corresponden, la designación del docente cuyo nombre se consigna en la parte resolutive, en la condición de asesor del mencionado proyecto de investigación;

En uso de las atribuciones que son inherentes al Director de la Escuela de Posgrado;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- RECONOCER y acreditar al Mg. **CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA**, como asesor del proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023", presentado por la maestranda del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria.

ARTÍCULO 2º.- SEÑALAR que, en virtud de lo dispuesto en el artículo anterior, es responsabilidad del Mg. **CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA**, orientar, debida y oportunamente y en la forma que corresponde, a la maestranda **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, en el proceso de ejecución y presentación del indicado proyecto de tesis.





Universidad Nacional de Tumbes
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCION N° 556-2023/UNTUMBES-EPG-D

ARTÍCULO 3º.- COMUNICAR la presente Resolución, al docente Mg. **CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA**, para que proceda en consecuencia, así como a la maestranda **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para el mismo propósito.

Dada en la ciudad de Tumbes, a los diecisiete días de noviembre de dos mil veintitrés.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, (FDO) Dr. ENRIQUE EDISON BENITES JUAREZ - DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES. - (FDO) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ- SECRETARIO ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Alcides Idrogo Vásquez
SECRETARIO ACADÉMICO

C.c
♦ INTERESADOS
♦ ARCHG
EEB/Idirector
ANSA
GLT/IA



Universidad Nacional de Tumbes
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN N° 319-2024/UNTUMBES-EPG-D

Tumbes, 25 de setiembre de 2024.

VISTO: El informe N° 298-2024/UNTUMBES-EPG-D-UI, del 11 de setiembre del año en curso, mediante el cual el jefe de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, atendiendo a lo solicitado por la maestranda del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES, alcanza información sobre los docentes que deben integrar el jurado encargado de la revisión y evaluación del proyecto de tesis titulado "**CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**" presentado por dicha maestranda para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria; y

CONSIDERANDO:

Que, en relación con el asunto señalado en la referencia, se precisa que, en las disposiciones pertinentes contenidas en el **REGLAMENTO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, aprobado con la Resolución N° 0714-2023/UNTUMBES-CU, del 25 de mayo del 2023, se establecen las formalidades y los requisitos que deben observarse para la designación de los docentes que deben integrar los jurados calificadores encargados de la revisión y evaluación de los proyectos de tesis presentados para su ejecución con fines de obtención de los grados académicos de maestro o doctor;

Que por lo expuesto y mediante el precitado informe N° 298-2024/UNTUMBES-EPG-D-UI, se ha cumplido con proponer, con plena observancia de las normas reglamentarias señaladas en el considerando precedente, a los docentes que deben integrar el jurado encargado de la revisión y evaluación del proyecto de tesis titulado "**CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**"; presentado por la maestranda del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria;

Que por lo expuesto y estando a lo normado en los artículos 84.; 86.; y 87. del precitado **REGLAMENTO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, deviene conveniente disponer lo que corresponde, en relación con la constitución del mencionado jurado calificador, con la conformación que se precisa en la parte resolutive;

En razón de lo anterior y en uso de las atribuciones que son inherentes al Director(e) de la Escuela de Posgrado;

SE RESUELVE:





RESOLUCIÓN N° 319-2024/UNTUMBES-EPG-D

ARTICULO 1°.- CONSTITUIR, en razón de lo señalado en la parte considerativa, el jurado encargado de la revisión y evaluación del proyecto de tesis titulado “**CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**”, presentado por la maestranda del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria. Dicho jurado tiene la siguiente conformación:

Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza	Presidenta
Dra. Yovany Fernández Baca Morán	Secretaria
Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata	(vocal y asesor).
Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo	Accesitaria.

ARTÍCULO 2°.- COMUNICAR el presente acto resolutivo a los miembros de jurado aquí constituido, para que procedan en consecuencia, así como a la maestranda **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para conocimiento y fines.

ARTÍCULO 3°.- DEJAR expresamente indicado que es responsabilidad del jurado aquí constituido, actuar con plena observancia de lo normado en los artículos 86. y 87. del **REGLAMENTO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**.

Dada en la ciudad de Tumbes, a los veinticinco días de setiembre de dos mil veinticuatro.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE, (FDO) Dr. EDWIN ALBERTO UBILLÚS AGURTO – DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES. - (FDO) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ - SECRETARIO ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Alcides Idrogo Vásquez
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc
♦ INTERESADOS
♦ ARCH.
EAIJA(Director (e))
AVIS.A.
GLTUA.



RESOLUCIÓN N° 0420-2025/UNTUMBES-EPG-D

Tumbes, 10 de julio de 2025.

VISTO: El informe N° 007-2025/UNTUMBES-EPG-PJ, del 27 de junio del año en curso, mediante el cual la Presidenta de Jurado calificador y constituido con la Resolución N° 319-2024/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de setiembre de 2024, disponen la aprobación del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, presentado por la egresada del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES, para optar el grado académico de maestra en ciencias de la salud con mención en salud familiar y comunitaria; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo prescrito en las disposiciones reglamentarias pertinentes y vigentes en la Escuela de Posgrado y en la Universidad Nacional de Tumbes, los proyectos de investigación presentados con fines de ejecución, son, oficialmente aprobados si, para tal efecto, cuentan con dictamen formal y favorable de los miembros de los correspondientes jurados evaluadores;

Que de lo consignado en el precitada informe N° 007-2025/UNTUMBES-UPOSGRADO-JE y en el acta suscrita por los miembros del jurado constituido con las Resoluciones señaladas en la referencia, se infiere que el proyecto de la tesis **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, ha sido favorablemente evaluado y, consiguientemente, cuenta con dictamen favorable de parte de los miembros del indicado, en vista de que cumple con los requisitos pertinentes y, consiguientemente, está expedito para su correspondiente ejecución;

Que, en razón de lo expuesto y con observancia de lo normado en el artículo 97. del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, es conveniente disponer, en los términos que se consignan en la parte resolutive, la aprobación del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, para efectos de su ejecución en el periodo reglamentariamente establecido;

En uso de las atribuciones que son inherentes al señor Director de la Escuela de Posgrado;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR y autorizar, en razón de lo señalado en la parte considerativa, la ejecución del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TUMBES- 2023**, lo que se dispone teniendo en cuenta el siguiente detalle:





RESOLUCIÓN N° 0420-2025/UNTUMBES-EPG-D

- **Autora del proyecto:** La egresada del Programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria, CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES.
- **Área de investigación:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud
- **Línea de investigación:** Salud pública, epidemiología y medio ambiente, salud mental y psicología clínica.
- **Asesor:** Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata.

ARTÍCULO 2º.- COMUNICAR la presente Resolución, a los miembros del jurado constituido con la Resolución N° 0319-2024/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de setiembre de 2024, y a la egresada **CARITO FORTUNATA BENITES PALADINES**, para conocimiento y fines.

Dada en la ciudad de Tumbes, a los diez días de julio de dos mil veinticinco.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE, (FDO) Dr. EDWIN ALBERTO UBILLUS AGURTO – DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES. - (FDO) Dr. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA - SECRETARIO ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima
SECRETARIO ACADÉMICO

C.c.
♦ INTERESADOS
♦ ARCH.G
EUAU/Director
RASA/S.A.y
GLT/LA

Anexo 12: Resolución de aprobación del reglamento del comité de Ética en investigación de la Universidad Nacional de Tumbes



RESOLUCION N° 1373-2022/UNTUMBES-CU.

Tumbes, 04 de noviembre de 2022.

VISTO: El expediente N° 5900, del 02 de noviembre de 2022, correspondiente al oficio N° 0267-2022/UNTUMBES-VRINV, del 26 de octubre de 2022, elevado por el señor Vicerrector Investigación, **Dr. Javier López Céspedes**, mediante el cual alcanza propuesta, para su aprobación, del **REGLAMENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 8.1 del artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, las universidades del país, gozan de autonomía normativa para elaborar sus propios instrumentos internos y gobernarse en función de lo en ellos normado, así como en el artículo 135 y el inciso b) del artículo 161. del Estatuto de esta Universidad;

Que mediante el documento de la referencia, solicita la aprobación del **REGLAMENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, el mismo que tiene como finalidad velar por el cumplimiento de las disposiciones de la investigación científica que se realiza en la Universidad, con el objetivo de proteger los derechos, el bienestar y la seguridad de los seres humanos que participan en la investigación;

Que adicionalmente de las atribuciones que son inherentes, conforme a lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220 y en el Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes, es potestad del Consejo Universitario, ratificar, modificar, ampliar o derogar, en la forma que según corresponda las disposiciones que formalmente emanen de las autoridades de menor jerarquía de esta Universidad;

Que en razón de lo anterior y estando a lo comunicado al efecto, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte resolutive;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en la sesión ordinaria del 19 de octubre del 2022 y su continuación el 03 de noviembre del año en curso y con la dispensa del trámite de la lectura y aprobación del acta correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR el **REGLAMENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, constituido por diecinueve, las que contienen: **cuarenta y dos artículos**, así como anexos, documento cuyo texto, se adjunta y debidamente refrendado, forma parte de esta Resolución.



“UNIVERSIDAD LICENCIADA RUMBO A LA ACREDITACIÓN”

RESOLUCION N° 1373-2022/UNTUMBES-CU.

ARTICULO 2°.- COMUNICAR la presente Resolución al Vicerrector Académico, a la Unidad de Recursos Humanos, así como al Comité de Ética en Investigación, para conocimiento y fines.

Dada en la ciudad de Tumbes, a los cuatro días de noviembre de dos mil veintidós.

REGÍSTRESE Y COMUNÍCASE.- (FDO) DR. JOSE DE LA ROSA CRUZ MARTINEZ.-RECTOR DE LA UNTUMBES.- (FDO) ABG. IVÁN ABDÓN PUELL SEMINARIO.-SECRETARIO GENERAL DE LA UNTUMBES.



**ABOG. IVÁN ABDÓN PUELL SEMINARIO
SECRETARIO GENERAL**

c.c:

- ✓ RECTORADO-JRCM-VRAC-VRINV.
- ✓ FCE-FCS-FCE-FIPCM-FDCP-FACSO
- ✓ COMITÉ DE ETICA- URRHH-DCDA-OINF-PW.
- ✓ ARCHIVO.

JRCM/RECTOR

IAPS/SEC.GRAL

nrt.

“UNIVERSIDAD LICENCIADA RUMBO A LA ACREDITACIÓN”

Anexo 13: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	In
Calidad de atención	Según Capel, la calidad en los servicios de salud se entiende como la integración de recursos técnicos, científicos, físicos y humanos que deben estar presentes en todo sistema sanitario, con el fin de ser distribuidos de forma equitativa y generar impactos positivos en la esperanza y calidad de vida de los pacientes. Asimismo, esta calidad debe garantizarse bajo condiciones de accesibilidad tanto económica como social para los usuarios afiliados y la población en general que necesite atención en salud (30).	Es el nivel percibido por los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos, evaluado a través de una versión adaptada del cuestionario SERVQUAL, el cual contempla tanto dimensiones objetivas como subjetivas del servicio.	Fiabilidad	-Cumplimiento del h -Exactitud en la info -Constancia en los p -Ausencia de errore
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de esp -Rapidez para res - Agilidad en la - Disponibilidad inme
			Seguridad	-Profesionalismo y p -Claridad en la expl - Trato respetuoso y - Manejo seguro de
			Empatía	-Escucha activa por - Amabilidad en el tr -Preocupación ger paciente. -Tiempo dedicado a
			Aspectos Tangibles	- Limpieza de instal -Estado y modernid - Accesibilidad del l -Presentación e hig
Satisfacción del usuario.	La satisfacción del usuario puede definirse como el estado de bienestar que resulta del cumplimiento de sus expectativas, necesidades y deseos respecto a un bien o servicio; es decir, representa una valoración directa del grado en que dichas expectativas han sido alcanzadas (31).	La satisfacción del usuario en los servicios de salud se refiere al nivel de conformidad o agrado que expresa en función de la comparación entre sus expectativas previas y la atención que efectivamente ha recibido (32).	Humana	- Trato amable y res - Atención sin discri - Interés genuino po - Tiempo adecuado
			Técnico científico	- Precisión en el día realizado. - Claridad y exactitu brindada. - Cumplimiento de p - Resolución efectiv
			Entorno	- Limpieza de consu - Señalización y acc establecimiento. - Comodidad del mo - Nivel de ruido, ver adecuadas.

Anexo 14: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>General ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024? ¿Cuál es la relación de la dimensión motivación y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024? ¿Cuál es la relación entre la dimensión de reciprocidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental</p>	<p>General: Determinar la relación entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024.</p> <p>Específicos: Identificar el nivel de calidad del servicio de salud brindado en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en dicho establecimiento. Evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) y la satisfacción de los pacientes.</p>	<p>General Existe relación significativa entre calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024</p> <p>Específicas H1: El nivel de calidad del servicio de salud brindado en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes es predominantemente alto (bueno y excelente). H2: El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tumbes es predominantemente alto (muy satisfecho y sumamente satisfecho).</p>	<p>Variable independiente. Calidad del servicio Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos Tangibles <p>Variable dependiente Satisfacción de los pacientes Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico Científica • Humana • Entorno

<p>comunitario de Tumbes-2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de participación y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes-2024?</p>		<p>H3: Existe una relación significativa entre satisfacción y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de los pacientes atendidos en un centro de salud mental comunitario de Tumbes- 2024</p>	
--	--	---	--