



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad y satisfacción del usuario del Policlínico PNP,
Abancay 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Yheny AÑO CHUIMA

ASESOR:

Dr. Raúl Ochoa Cruz

SECCIÓN:


Ciencias Medicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y servicios de la salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DE JURADO


Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios
Presidente


Dr. Marco Antonio Quispe Barra
Secretario


Dr. Raúl Ochoa Cruz
Vocal

EDICATORIA

Dedico mi presente trabajo primeramente a Dios, quien con su bendición me permitió llegar a este momento de mi vida profesional, por protegerme durante toda mi vida y darme la fuerza para seguir adelante y superar muchos obstáculos presentados en mi vida profesional.

A mí querida mamá Ritta, por ser una madre que se sacrificó mucho para darme lo mejor en cada día de mi vida en medio de las dificultades y con su ejemplo formó a la hija que realmente quiso que fuera, por ser un motivo para seguir viviendo y tener ganas de sobresalir en la vida, se merece lo mejor, ¡te amo mamá!

A mi querido Papá Javier, por haberme formado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros alcanzados y anhelos se los debo a ti mi querido Papa.

AGRADECIMIENTO

A todos mis familiares, mis padres, mis hermanos, colegas del trabajo, por sus palabras de aliento y una actitud positiva en este proceso de formación, que de manera directa e indirecta ha contribuido en el logro de este reto profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme su apoyo para realizarme como profesional y así obtener el grado de Magister en Gestión de Salud

A todos los usuarios del POLICLINICO PNP ABANCAY, por haber contribuido en la recopilación de la información necesaria para la conclusión de este trabajo de investigación.

Espero que la investigación colme de expectativas y sirva de apoyo a nuevas investigaciones para la contribución a la sociedad.

Esperando que el trabajo de investigación ayude a poder ver mejor las necesidades que tiene el hospital Regional Guillermo Díaz de la vega y mejorarla para que así, el personal se encuentre satisfecho y tenga un buen desempeño, también que sirva de base a futuras investigaciones.

La autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yheny AÑO CHUIMA estudiante de la Maestría en Gestión De los Servicios de La Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI. N° 70144245, con el trabajo de investigación que lleva como título **“GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación corresponde a mi autoría, por tanto no ha sido plagio.
- 2) Los datos que se presentan son reales y demuestran la realidad actual del lugar elegido para la investigación.

De encontrarse información falsa, plagio, copia. Asumo las consecuencias y, sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la universidad César Vallejo

Trujillo, julio del 2018



Br. Yheny, AÑO CHUIMA
DNI N° 70144245

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

La maestriza Yheny AÑO CHUIMA, presenta el trabajo de investigación que lleva como título “**GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018**”, con la finalidad de determinar de determinar la Gestión de Calidad y la Satisfacción del Usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, este trabajo se ha realizado bajo el cumplimiento del Reglamento De Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para lograr obtener el Grado De Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con todos los requisitos establecidos.

La autora

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
INDICE DE CONTENIDOS	7
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Abastecimiento de insumos de salud; ¡Error! Marcador no definido.	
1.3.2. Desempeño laboral	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	33
2.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41

2.5. Métodos de análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Aspectos éticos.....	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	73
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	79
VII. REFERENCIAS.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operalización de la Variable 1: Aspectos Tangibles.....	47
Tabla 2. Fiabilidad.....	48
Tabla 3. Capacidad de Respuesta.....	49
Tabla 4. Seguridad.....	50
Tabla 5. Empatía.....	51
Tabla 6 Matriz de Operalización de variables 2: Calidad de Servicio.....	52
Tabla 7. Valides.....	53
Tabla 8. Lealtad.....	54
Tabla 9. Satisfacción del Usuario.....	55
Tabla 10. Aspectos tangibles: SATISFACCION DEL USUARIO.....	56
Tabla 11. Fiabilidad: SATISFACCION DEL USUARIO.....	57
Tabla 12. Capacidad de Respuesta: SATISFACCION DEL USUARIO.....	58
Tabla 13: Seguridad: SATISFACCION DEL USUARIO.....	59
Tabla 14. Empatía: SATISFACCION DEL USUARIO.....	60
Tabla 15. Resultados de correlación: Aspectos Tangibles y Satisfacción del usuario.....	61
Tabla 16. Correlaciones de fiabilidad y satisfacción del Usuario.....	62
Tabla 17. Correlaciones de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	63
Tabla 18. Correlación de Seguridad y satisfacción del Usuario.....	64
Tabla 19. Correlación de empatía y satisfacción del usuario.....	65
Tabla 20. Correlaciones calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	66
Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general.....	67
Tabla 22. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1.....	68
Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado.....	69
Tabla 24. Pruebas de chi-cuadrado.....	70
Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado.....	71
Tabla 26. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 6.....	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Matriz de operalización de la Variable 1: Aspectos Tangibles.....	47
Figura 2. Fiabilidad.....	48
Figura 3. Capacidad de Respuesta.....	49
Figura 4. Seguridad.....	50
Figura 5. Empatía.....	51
Figura 6 Matriz de Operalización de variables 2: Calidad de Servicio.....	52
Figura 7. Valides.....	53
Figura 8. Lealtad.....	54
Figura 9. Satisfacción del Usuario.....	55
Figura 10. Aspectos tangibles: SATISFACCION DEL USUARIO.....	56
Figura 11. Fiabilidad: SATISFACCION DEL USUARIO.....	57
Figura 12. Capacidad de Respuesta: SATISFACCION DEL USUARIO.....	58
Figura 13: Seguridad: SATISFACCION DEL USUARIO.....	59
Figura 14. Empatía: SATISFACCION DEL USUARIO.....	60
Figura 15. Resultados de correlación: Aspectos Tangibles y Satisfacción del usuario.....	61
Figura 16. Correlaciones de fiabilidad y satisfacción del Usuario.....	62
Figura 17. Correlaciones de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	63
Figura 18. Correlación de Seguridad y satisfacción del Usuario.....	64
Figura 19. Correlación de empatía y satisfacción del usuario.....	65
Figura 20. Correlaciones calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	66
Figura 21. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general.....	67
Figura 22. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1.....	68
Figura 23. Pruebas de chi-cuadrado.....	69
Figura 24. Pruebas de chi-cuadrado.....	70
Figura 25. Pruebas de chi-cuadrado.....	71
Figura 26. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 6.....	72

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “**GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018**” tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados de los análisis de datos para definir de manera certera que sí, la Gestión de calidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Este estudio se ha realizado, ha considerado como objetivo principal. El conocer la relación que existe entre el “**GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018**”

La investigación que se ha desarrollado fue del tipo Aplicado básico debido a que se utilizaron conocimientos para generar nuevos conocimientos, además el nivel fue el correlacionar con un diseño descriptivo correlacional. Para recoger información se tuvo en cuenta en cuenta la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, previamente fue sometido a un juicio de expertos y posteriormente a una prueba de confiabilidad estadística, los resultados indicaron que el instrumento es confiable habiéndose obtenido un alfa CROMBACH de 0,78 para la primera variable y un 0,98 para la segunda variable. Se ha tomado en cuenta una población accesible de 117 usuarios. La sección se realiza través de la técnica de estratos.

Se tuvo como resultado que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, se muestra un coeficiente de 0,950 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación entre la gestión de calidad y la satisfacción.

Los resultados obtenidos indican que la Gestión de calidad que realiza el Policlínico para adquirir la satisfacción del usuario es de un 79% de desconformidad por los servicios adquiridos en el año 2018

Palabras clave: Gestión de Calidad, satisfacción, usuario

ABSTRACT

This research paper entitled "Management of quality and satisfaction of the user of the Policlinico PNP, ABANCAY 2018" has as main objective, to determine the relationship that exists between the management of quality of service and the satisfaction of the user, Obtaining as results of the data analysis to define in an accurate way that yes, the quality management is directly related to the satisfaction of the user.

This study has been carried out, has been considered as main objective. Knowing the relationship between the "management of quality and satisfaction of the user of the Policlinico PNP, ABANCAY 2018"

The research that was developed was of the basic substantive type because knowledge was used to generate new knowledge, and the level was correlated with a descriptive correlational design. To collect information, the survey technique was taken into account and its instrument was the questionnaire, previously it was submitted to an expert judgment and after a statistical reliability test, the results indicated that the instrument is reliable having obtained an alpha CROMBACH of 0.78 for the first variable and 0.98 for the second variable. An accessible population of 117 users has been taken into account. The section is done through the strata technique.

Keywords: Quality Management, satisfaction, user

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La Gestión de Calidad conlleva al desarrollo para adquirir la satisfacción de los usuarios que acuden a una unidad asistencial, este trabajo de investigación tiene como objetivo de relacionar la gestión de la Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario del POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018 y se pudo determinar en la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Arbelaez & Rodriguez (2017) Gestión y satisfacción del usuario. Según los autores el presente estudio se realizó en el Centro de Salud de Ecuador es de tipo transversal correlacional, con la participación de nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos, con un muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, formularios válidos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. El objetivo fue establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo, los resultados fueron: a gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070), en conclusión existió una correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción.

Torres, Mejia, & Chipia (2017) Calidad de atención en medicina de Familia. Realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de tipo evaluativo, con diseño de campo transversal, donde se muestra una calidad de atención regular por el sistema de información, equipamiento y prevención. Se verifica que el grado de satisfacción en el usuario fue excelente con valor medio de 95,2%, mientras la percepción del equipo de salud respecto a la calidad de la atención fue regular, con la prueba de Chi-cuadrado se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre la satisfacción del equipo de salud por infraestructura, sistema de información, limpieza, medicamentos, referencias y gestión. Se llega a la conclusión que en el servicio de Medicina de Familia de CAMIULA la satisfacción del usuario fue excelente, que cuenta con una buena satisfacción del equipo de salud, asimismo hubo una calidad de la atención regular, por ello, se proponen estrategias de solución con la matriz DOFA. El objetivo del estudio es que la calidad de la atención en los servicios de salud, deben contar con una evaluación continua y de esta manera mantener el funcionamiento adecuado.

Rodriguez & Muñoz (2017), según su estudio acerca los Factores relacionados con la satisfacción en consultas Externas, concluyo lo siguiente que el estudio es de tipo descriptivo transversal en cual se trabajó con una población de 150 usuarios de consultas externas mediante un cuestionario, previamente validado que constaba de 12 ítems, englobados en dos dimensiones con una escala tipo Likert de 1 a 10 en función del grado de satisfacción, el cual se obtuvo como resultados sociodemográficos de tipo descriptivo. Asimismo se realizó un análisis bivariante del que se detectó diferencias significativas en función del sexo, el nivel académico, la nacionalidad y la edad, se llegó al resultado de un análisis descriptivo del cuestionario, que la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica, la valoración es de 6 puntos aproximadamente, de la que resulta una valoración del cuestionario total ligeramente superior a 5.

El tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario, con algo más de un 3,5 sobre 10, mientras que la más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal de enfermería, con una nota de casi un 7, teniendo como resultado que en la muestra estudiada hay un mayor índice de satisfacción por parte de los usuarios que acuden a una consulta o servicio.

Ordoñez (2015) Gestión Operativa Situacional y la Calidad de Atención de los usuarios. El presente estudio se realizó en el Centro de Salud Puerto Pechiche, se efectuó encuestas sobre la calidad de atención de los diferentes servicios, tomando como muestra 80 usuarios. Teniendo como resultado que el 40% cuenta con una satisfacción y calidad de atención brindada a los usuarios que acuden a los diferentes servicios, cuyo objetivo es implementar una gestión de calidad de atención en base a la demanda en los servicios y el grado de satisfacción de ellos.

Borre & Vega (2014) Calidad percibida de la Atención de enfermería por pacientes Hospitalizados. El presente estudio realizado en Barranquilla (Colombia), de tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, se encuestaron a 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, teniendo como resultado que el 78% de pacientes percibe que la atención que recibe es mejor y mucho mejor de lo que esperaba, sobre la atención por parte de las enfermeras en el hospital.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Custodio Velasquez, Rojas Valdez, & Hernandez Cabrera (2017), El estudio realizado sobre las expectativas que el usuario percibe sobre la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital Augusto Hernández Mendoza, es de tipo descriptivo-transversal, se trabajó con una muestra de 130 pacientes realizando la encuesta SERVQUAL, tomando en cuenta las dimensiones, llegando a la conclusión que el 62.3 % de los pacientes se

encuentran insatisfechos sobre el servicio recibido, el cual no cuenta con una infraestructura adecuada, seguridad y insumos necesarios para su atención. Cabe mencionar que el paciente al acudir a un nosocomio por consulta externa va con las expectativas para solucionar su problema de salud.

Garcia Leyton (2016), En un estudio realizado al adulto mayor sobre el grado de satisfacion y la atencion percibida surante su hospitalizacion en el Hospital de Belen se trabajo con una muestra de 51 adultos mayores hospitalizados, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario sobre el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado. Los resultados evidenciaron que la calidad de cuidado del enfermero fue bajo en un 16%, medio en un 53% y alto en un 31% alto; respecto al grado de satisfacción se encontró que el 72.5% están satisfechos mientras que solo el 27.5% insatisfechos. En conclusión la calidad del cuidado está determinado por el grado de satisfacción que percibe el adulto mayor hospitalizado.

Torres Ramos (2015), El estudio realizado sobre *los Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de Atención*, de los servicios percibidos de los usuarios externos que acuden por una atención médica, se trabajó con una muestra de 240 usuario, se realizó encuestas con el objetivo de garantizar que los usuarios se encuentren satisfechos sobre los servicios recibidos, según el resultado se detalla lo siguiente: El 72,2 % de usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos y un 27,84% se encuentran insatisfechos, dentro de la satisfacción de las variables la de mayor porcentaje está la seguridad con un 96.13%, esto indica: que los usuarios que acuden a la consulta externa se encuentran seguros por la calidad de atención brindada en el nosocomio.

Delgado Rivera (2015), En un estudio sobre sobre la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima, se realizó un estudio exploratorio de corte transversal descriptivo-correlacional, con una muestra de 135 usuarios, llegando a los siguientes resultados: en cuanto a edades los 16 a 30 años fueron los que mayor porcentaje presentaron con un 42%, sexo femenino con el 61%, zona urbano marginal con el 45%, el 46% fueron las amas de casa, nivel secundario con el 42%, forma de atención que le brindaron, el 51% de encuestados respondió que fue regular, confianza para expresar sus problemas un 46% manifestó que a veces, eficacia de la atención, el 32% respondió algunas veces, comunicación, el 47% manifestó que no, indicaciones proporcionadas por el personal de salud que dio la atención, fueron claras y precisas el 55% manifestó que no, respeto, si el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad el 24% dijo que a veces, privacidad, el 35% opinó que sí las respetaban, respetaban su turno el 44% manifestó que era poco el respeto que obtuvieron al turno establecido, horario de atención le pareció conveniente, el 33% manifestó que sí, tiempo que esperó para ser atendida fue el conveniente, el 35% respondió que no, seguridad, si los ambientes le parecieron cómodas el 38% manifestó que si, espacio físico se encontraba limpio y ventilado el 32% manifestó que a veces, 5 ambiente donde se brindó la atención se puede evidenciar que los mayores porcentajes se encontraron en señalizaciones el 28% se siente medianamente satisfecho, en comodidad de la sala de espera el 22% se siente medianamente satisfecho, Comodidad y cantidad de asientos el 27% medianamente satisfechos, Comodidad de camas el 22 % insatisfecho medianamente al igual que insatisfecho con el mismo porcentaje, en limpieza de sala de hospitalización el 24% se siente insatisfecho, en limpieza y comodidad de baños el 23% se sintió insatisfecho medianamente, y en cuanto a facilidad y comodidad de instalaciones, pasillo y accesos el 36% manifestó estar medianamente satisfecho. Tiempo que espera para sacar la ficha de atención el 22% grado de satisfacción de completamente insatisfecho, en el tiempo que espera para ser atendido el 28% grado de insatisfacción completa, en el tiempo efectivo de atención el 20% insatisfecho medianamente. Características, a la interrogante de la atención que brinda el Centro de Salud Tahuantinsuyo el 24% grado de completamente insatisfecho.

Ninamargo Vicuña (2014), Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina Interna . Según el autor se realizó un estudio sobre la calidad de servicio de los pacientes que acuden al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con el objetivo de determinar causas de la insatisfacción que percibe sobre la calidad de atención, se trabajó con una muestra de 230 usuarios, empleándose la encuesta SERVQUAL, teniendo como resultado que el 83.9%, se encuentra insatisfecho por el servicio recibido y no perciben una calidad de atención.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Sistema de Gestión según la Escuela Europea (2015), Es un proceso continuo integrado dentro de todas las condiciones necesarias que buscan trabajar en forma organizada para conseguir las mejoras, el éxito y la continuidad adoptadas por las empresas, para mejorar la implementación y procedimientos de una gestión de calidad para la satisfacción del usuario.

1.3.2 La gestión de la calidad según el Ministerio de Salud (2009), contribuye con el sistema de salud logrado un adecuado desarrollo, el cual permita mejorar la calidad de atención de los usuarios que acuden a un centro de Salud y garantizar la satisfacción de ello. El sistemas de salud en países de menores recursos, es necesario orientar el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; Las autoridades Sanitarias que orienten el desarrollo de las organizaciones de salud para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios, comparado los servicios percibidos con sus expectativas sobre las atenciones recibidas sobre un servicio dado, es decir que la percepción de la calidad del servicio es inferior a las expectativas dadas, este perderá interés en atenderse en entidades públicas o privadas.

1.3.3 COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN SALUD

1.3.3.1 Planificación para la calidad: La planificación de la calidad otorga un enfoque estructurado y participativo de nuevos productos, procesos y servicios que integran e involucran al desarrollo y participación en equipo para garantizar la calidad de servicio.

1.3.3.2 Organización para la calidad: Es un diseño organizacional que permite que la Gestión de Calidad integre el sistema de Salud, para que los recursos sean suficientes para sostener el desarrollo y garantizar el proceso de garantía de calidad a nivel de establecimientos Públicos y Privados.

1.3.3.3 Garantía y mejora: Conjunto de acciones que deliberada y sistemáticamente se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, en forma continua y cíclica de manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientándose a la satisfacción del usuario.

1.3.3.4 Información de la calidad: Conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios externo e interno.

1.3.4 CALIDAD

OMS (2015), "LA CALIDAD EN SALUD" Es un conjunto servicios a base de diagnóstico y terapias a los diferentes usuarios, otorgándoles una atención en salud que garantice una atención optima, eficaz y oportuna, con el fin de obtener una máxima satisfacción de los usuarios sobre las atenciones brindadas.

Según el autor: **Deming W. (2009)** En esta definición se recoge un aspecto muy importante: que la Calidad puede planificarse y por tanto predecirse, estableciendo los costes más bajos para obtener esos niveles de Calidad previsto y teniendo siempre como referencia las necesidades del cliente y garantizar la satisfacción de ello.

Según el autor **Lindsay & Evans (2000)**, refiere que: La calidad de atención garantiza el cumplimiento de normas y procedimientos, garantizando el desarrollo de empresas que satisfagan las necesidades de los usuarios que acuden por un servicio brindado con expectativas de una calidad de atención

Sosa (2006). El autor indica que: La calidad se basa en servicios brindados a los usuarios el puedan garantizar sobre la atención de un producto dado, donde garanticen que reciba un servicio adecuado, con buena calidad de atención el cual produzca satisfacción por el servicio dado.

La calidad de atención brindada a un cliente lleva a la satisfacción de ello, logrando garantizar una atención con las expectativas esperadas **Horovitz (1991)**, según el autor la calidad de servicio garantiza un desarrollo importante en la satisfacción del usuario que conlleve al cliente pague un servicio brindado que satisfaga sus necesidades.

1.3.4.1 Características del servicio de Calidad

Según el autor **Aniorte (2013)**. Las características de la calidad, garantizan la satisfacción de los servicios brindado a los usuarios.

La característica de la calidad garantizan el buen servicio dado a los usuarios que promuevan al desarrollo de una empresa por la adecuada atención a las necesidades y las expectativas dadas que llevan a la satisfacción de los usuarios por las atenciones brindadas.

1.3.4.2 Dimensiones de la Calidad de Servicio

a) Elementos Tangibles

Son elementos perceptibles que el usuario puede observar como: Equipos, instrumental y infraestructura en una institución. Estas garantizaran una calidad de servicio a los usuarios que acuden a una atención brindada, que llegue a la expectativa o la satisfacción sobre la atención recibida.

Los servicios brindados a los usuarios de una empresa según **Parasuraman Zeithaml (1993)**, presentan expectativas y percepciones sobre los servicios recibidos, el cual se realiza una evaluación y identificación sobre la calidad de servicios el cual garantice una satisfacción

en la atención brindada, identificando que el usuario llegue a las expectativas dadas por la empresa.

b) Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido que tiene una empresa que brinda un servicio de calidad que garantice la satisfacción del usuario.

La fiabilidad ejecuta un servicio brindado a los clientes de forma confiable y cuidadosa, sobre la capacidad de los trabajadores (profesionales) que garanticen y brinden un servicio de calidad, garantizando la satisfacción de los clientes que reciben dicho servicio.

“La fiabilidad” según **Farfan M. (2007)** Es la capacidad de ofrecer un productos para un servicios brindado a los usuarios a fin de garantizar la satisfacción de ello y ser competitividad de una empresa

c) Capacidad de Respuesta

Es la capacidad frente a una demanda, una respuesta de calidad, tiempo y costo aceptable frente a un requerimiento de servicio con el fin de dar prioridad a las atenciones a los usuarios, que garanticen un buen servicio, capacitando a los trabajadores que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente por un servicio brindado

Farfan (2010), Las empresas que se desarrollan y alcanzan un éxito, garantizan la concurrencia de los usuarios por los servicios brindados.

Garantizar la buena atención al cliente, promueve a un éxito a largo plazo de la empresa promoviendo un servicio rápido y oportuno.

"Una empresa que cuente con tecnología de red se encuentra capacitado de brindar una buena calidad de servicio y una capacidad de respuesta, garantizando satisfacción a los usuarios que acuden por un servicio brindado"

e) Seguridad

La palabra seguridad viene de cualidad de seguro, certeza que garantice la protección ante una situación de peligro, daño o riesgo que se pueda presentar en un ambiente, empresa, etc. La seguridad, es un estado o sensación de confianza ante todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral y social.

Gonzalez (2015), Según el autor: "La seguridad y la cortesía brindada en un servicio dado a los usuarios y/o empleados de una empresa, garantiza la confianza de uno mismo ante un peligro o riesgo que se pueda presentar".

El resultado, sobre la seguridad es garantizar información acerca del servicio brindado de manera fácil y precisa, que pueda transmitir confianza a los diferentes usuarios que acuden para un servicio brindado y llegar a sus expectativas esperadas.

f) Empatía.

Zeithman & Bitner (2002), Empatía es la capacidad de percibir, compartir entre personas.

La empatía: Es la capacidad de un individuo, brindando una atención individualizada y cuidadosa ante los usuarios o clientes que permitan las buenas relaciones interpersonales y la buena comunicación para lo cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Cuando transmites la empatía con una persona, generando una sensación de atención y comprensión. **“La empatía nace de uno mismo, cuando nos relacionamos con otra persona y podemos entender su posición y sus necesidades que requiere”** La persona debe valorar la seguridad de por ello se da las relaciones interpersonales que garantizan una empatía con una persona.

1.3.5 Satisfacción del Usuario

Ribeiro (2003) Según el autor: La satisfacción son aspectos relacionados con la atención sanitaria, que el usuario presenta según sus expectativas ante una atención de salud que se le brinda, garantizando una calidad de atención el cual genere la satisfacción del usuario.

Pascoe (1983), La Satisfacción lo define como la “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”, es uno de los ejes de servicio de salud, mediante a las expectativas sobre los servicios obtenidos garantizando un servicio de calidad y mejora en la organización en salud.

Redhead (2015) Según el autor los niveles de satisfacción son:

a) Insatisfacción: Se genera cuando el paciente que acude por un servicio no alcanza las expectativas esperadas.

- b) Satisfacción:** Se genera cuando el paciente cuenta con una calidad de atención que alcanza las expectativas dadas en su atención de servicio.
- c) Complacencia:** Es cuando el paciente excede a las expectativas esperadas en la atención que se le brinda.

Satisfacción como indicador de Calidad de la Atención de Salud: Se considera tres componentes de la calidad de la atención, el componente técnico, relación interpersonal y los servicios, en este sentido la satisfacción de los usuarios, puede ser un factor en la evaluación de la calidad, en el área interpersonal (atención y la comunicación con los profesionales salud), o dentro de las instalaciones donde se proporciona confort, privacidad, higiene y nutrición Donabedian (1980), Los usuarios son la máxima autoridad, en cuanto a la definición de buenos criterios de atención en áreas no técnicas de la prestación, constituyendo sus valores y expectativas como factores decisivos para juzgar la calidad de atención.

1.3.6.1 Elementos que conforman la satisfacción del cliente: Armstrong & Kotler (2004)

a. Rendimiento Percibido

La expectativa que el cliente espera sobre la atención de un producto o servicio, va generar el resultado esperado por la calidad de atención brindada y así generar la satisfacción de ello. Las características del rendimiento son:

- Se relaciona desde la percepción del usuario y/o paciente y no de la institución.
- Se relaciona a través de los resultados o calidad de atención obtenida por un servicio.
- Las expectativas del usuario, no siempre son los resultados esperados.

b. Las expectativas

Son resultados positivos que los usuarios esperan sobre una atención o un servicio adquirido. Las expectativas se pueden generar en estas situaciones:

- Las empresas generan expectativas sobre un servicio brindado a sus usuarios y así generen su satisfacción en su calidad de atención.

1.3.6.2 Dimensiones de Satisfacción

a. Validez

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley, tradicionalmente se definía como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir.

La validación de una investigación se desarrolla a través de cuestionarios para la recolección de datos y obtención de pruebas que puedan sustentar la validación de ello.

Las expectativas de un usuario que acude por un servicio de atención médica, debe ser oportuna y eficaz, para lograr los resultados esperados y generar satisfacción.

b. Lealtad

Se define como una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra. **Reichheld (2003)**, manifiesta que es un valor donde los grandes líderes construyen las relaciones entre pacientes y empleados, que garanticen un gran desempeño laboral para cumplir las expectativas de un usuario por un servicio recibido, la lealtad en los

negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista.

1.3.6.3 Relación entre Calidad y Satisfacción

La satisfacción del usuario constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la calidad, **Dominguez (2006)**, manifiesta que la calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; porque genera un grado de satisfacción entre el usuario interno y externo y de la institución.

El estudio de la relación entre calidad y satisfacción tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los pacientes, sino también el compromiso de plantear estrategias nacionales que pretenden mejorar la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario interno y externo en las diferentes áreas hospitalarias.

1.4 Formulación del problema

- **Problema general**

¿Cuál es la Gestión de calidad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

- **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre los Elementos Tangibles y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

¿Cuál es la relación de la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio que se elaboró en el POLICLINICO PNP ABANCAY, el cual se ha venido observando la insatisfacción del usuario que viene atendiéndose en esta unidad asistencial, esto por la mala calidad de atención por parte de los trabajadores que atienden en los consultorios médicos que permitirá conocer la calidad de servicio que se le brinda en el servicio de salud.

El presente trabajo nos permitirá conocer la relación que existe entre Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario, trabajando a través de estrategias cumpliendo las expectativas esperadas por los usuarios en las atenciones percibidas en cuestión de su salud, ofreciendo un servicio de calidad y garantizando la satisfacción de ello, el cual busca ofrecer que el POLICLINICO PNPO ABANCAY, sea una unidad asistencial que brinde una calidad de atención a sus usuarios.

Por lo tanto; la investigación se basará en la mejora de:

- **LA INSTITUCIÓN:** Es importante conocer que el POLICLINICO PNP ABANCAY, depende de la DIRSAPOL LIMA, que a través de las autoridades se busca la mejora en la calidad de atención a sus usuarios que acuden por un servicio de salud y ganticen las expectativas esperadas y satisfacción para solucionar su problema de Salud.

- **LOS EMPLEADOS:** El personal que labora en el POLICLINICO PNP ABANCAY, garantizará la buena atención brindada al usuario, el cual garantizará la satisfacción de los usuarios y del mismo modo ellos se sentirán que hacen un buen trabajo.

- **LOS ESTUDIANTES:** El presente trabajo servirá como referencia en nuevas investigaciones futuras el cual llevar a la mejora de la calidad de atención en unidades asistenciales que brindan atención médica en salud.

- **AL INVESTIGADOR:** Nos permitirá adquirir mayores conocimientos en el futuro y realizarnos como personas que ayuden en la mejora de la calidad de atención a los usuarios que acuden a un centro de salud.

1.6 Hipótesis

- **Hipótesis general**

La Gestión de la Calidad se relaciona de manera significativa con la Satisfacción de los usuarios en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

- **Hipótesis específicas**

Los Elementos Tangibles se relacionan con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

La Fiabilidad se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

La Capacidad de respuesta se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

La Seguridad se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

La Empatía se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

1.7 Objetivos

- **Objetivo general**

Determinar la Gestión de calidad y la Satisfacción del Usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

- **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre los Elementos Tangibles y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Determinar la relación entre la Fiabilidad y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Determinar la relación de la Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?

Determinar la relación entre la Seguridad y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Determinar la relación entre la Empatía y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

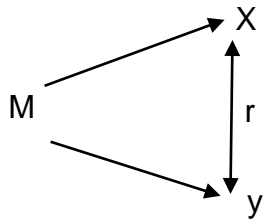
Sampiere (2010), sostiene que una investigación con diseño experimental “ Recolectan datos en un solo momento en un tiempo unico. Su proposito es describir variables y analizar su incidencia e interrelacion en un momento dado. Es como tomar una fotografia de algo que sucede”

En este sentido, el diseño no experimental recurre directamente a los hechos sin maniobrar las variables, obteniendo la informacion sin perturbar la situacion o escenario, objetivo de estudio.

Del mismo modo, el presente estudio trata de una investigación básica o sustantiva porque se recogen,an datos de la realidad y se busca aumentarlos conocimientos científicos y se caracteriza porque tomara una muestra de la poblacion de estudio. Razon por la cual, el tipo de investigación básica es aquella que tiene proposito de producir conocimiento y teorías Sampiere 2010.

Ademas , el nivel o alcance es correlacional, razon por la cual se entiende como la relacion o el grado de asociacion que existe entre las variables en un esquema para unapoblacion, sobre el asunto encontramos al autor Sampiere (2010), donde dice que la utilidad principal de los estudios correlacionales que se caracterizan por determinar el posible grado de relacion entre dos o mas variabes es “ saber como se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendra [...] una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas”

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M: Es la muestra de investigación

X: Es la variable 1 de investigación: Abastecimiento de insumos de salud

Y: Es la variable 2 de investigación: Desempeño laboral

r: Es la relación entre variables

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable 1: Gestión de Calidad

Definición Conceptual:

Es el proceso que permite a cualquier organización planear, ejecutar y planificar cualquier actividad necesaria para el desarrollo de la empresa con el objetivo de financiar la prestación de los bienes y servicios públicos con altos estándares de calidad y lograr resultados que generen el desarrollo de la entidad.

Para **Ossorio (2002)**, en su libro ***Sistema de gestión por resultados y planificación estratégica en el Sector Público***, señala que los recursos que se asignan para obtener los resultados deben ser usados debidamente con criterios de eficacia y eficiencia, en la búsqueda de mejorar la relación entre el costo y el producto (calidad de gasto), a fin de generar los resultados esperados en la población.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual:

Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso ilimitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Pascoe (1983), La Satisfacción lo define como la “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”, es uno de los ejes de servicio de salud, mediante a las expectativas sobre los servicios obtenidos garantizando un servicio de calidad y mejora en la organización en salud.

2.2.3 Operacionalización de la variable

Según Valderrama (2009) define la operacionalización de las variables como un lenguaje sencillo que viene a ser la búsqueda de sus componentes o elementos que constituyen esas variables para precisar las dimensiones e indicadores y estas operan mediante la definición conceptual

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN
VARIABLE 1 GESTION DE CALIDAD	La calidad de Servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mejoras en la Salud	La investigación que se va a realizar, está vinculado a la variable Gestión de Calidad, con sus respectivas dimensiones y consecuentemente con los indicadores que serán medidos estadísticamente a partir del recojo de la información con el cuestionario. Las alternativas propuestas corresponden a una escala ordinal, por lo tanto, estadísticamente permitirá obtener los resultados estadísticos descriptivos y correlaciones. Para este efecto se utilizará los programas del Excel y el SPSS 22.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con Tecnología de Apoyo moderno • Presentan Instalaciones Físicas confortables • Tienen áreas céntricas con fácil acceso • Poseen una apropiada señalización • Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos • Limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos. 	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de la atención • Respeto al orden de llegada • Respeto a su privacidad de los usuarios • Equipos modernos • Cumplimiento del servicio 	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Cortesía • Tiempo de duración de la consulta médica. 	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)

<p><u>VARIABLE 2</u></p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso ilimitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.</p>	<p>La investigación que se va a realizar, está vinculado a la variable Satisfacción del Usuario, con sus respectivas dimensiones y consecuentemente con los indicadores que serán medidos estadísticamente a partir del recojo de la información con el cuestionario. Las alternativas propuestas corresponden a una escala ordinal, por lo tanto, estadísticamente permitirá obtener los resultados estadísticos descriptivos y correlaciones. Para este efecto se utilizará los programas del Excel y el SPSS 22.</p>	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario • Solución al Problema del Paciente • Generación de confianza • Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	<p>Muy bueno (5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p> <p>Malo (2)</p> <p>Muy malo (11)</p>
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para entender al paciente • Amabilidad en el trato por parte del médico • Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Paciencia y comprensión 	<p>Muy bueno (5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p> <p>Malo (2)</p> <p>Muy malo (1)</p>

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según **Arias (2012)**, sostiene que la población “ Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio”

2.3.2 Población y muestra

Según Sampiere (2010), después de determinar las características de la población se debe de determinar la muestra a la cual se le aplicara la encuesta, el la define como: “Un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”

En consecuencia, de la muestra se determina el muestreo, el cual es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Para el presente proyecto de investigación se empleara un muestreo probabilístico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica constituye los procesos como recoger la información de una manera sistemática, oportuna y única, es decir los pasos que se debe considerar son los siguientes:

- La encuesta que son opiniones o surveys.
- Descriptiva – Correlacionales
- Diseño no Experimental
- Recogida de información en un solo momento

En lo que respecta este punto, se utilizó Statistical Package for Social Science (SPSS 22), de la cual obtuvimos la base de datos, para luego poder iniciar con los resultados descriptivos e inferenciales, los mismos que ofreció el programa tanto los resultados como el propio ordenamiento de los datos.

Para poder hacer la parte inferencial utilizaremos el Rho Spearman en tablas de contingencias que corresponda a nuestra hipótesis establecida en dicho estudio.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario tipo Licker, entendiéndose conceptualmente que el instrumento es un documento tangible que nos permite recoger la información en forma veraz, ordenada y sistemática. Dicho instrumento tiene siete dimensiones:

La variable 1: Cuenta con cinco dimensiones con un total de 26

ítems, la **variable 2**: Cuenta con tres dimensiones con un total de 09 ítems o preguntas que fueron concebidas por la operalización de variables.

2.4.3. Validez

En la investigación tendremos tres expertos que han validado el trabajo de investigación

Validez de juicio de expertos

Expertos	Juicio
Dr. Julio Eduardo DIESTRA PALACIOS	Aplicable
Dr. Marco Antonio, QUISPE BARRA	Aplicable
Dr. Raúl, OCHOA CRUZ	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad de instrumento

En este tópico mencionare que la confiabilidad del instrumento aplicado por el programa SPSS 22 nos dio lo siguiente:

Sea considerado en la encuesta

Instrumento. El cuestionario de preguntas, en este caso se aplicó para cada variable de estudio.

Sin embargo, antes de continuar con la aplicación del instrumento, se ha sometido a una prueba piloto de 15 usuarios con similares características a la muestra de estudio, habiéndose procesado los resultados en el programa estadístico SPSS. El resultado corresponde a un valor promedio de 0,93% de confiabilidad estadística a nivel del coeficiente del alfa de Crombach, este resultado nos indica alta confiabilidad por lo tanto permite con seguridad aplicar el instrumento en la muestra de investigación.

La confiabilidad para la variable 1: Gestión Calidad

Estadísticas de fiabilidad	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
,925	26

Fuente base de datos

Según la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,72 a 0,99 siendo de excelente confiabilidad.

La confiabilidad para la variable (2) Satisfacción del Usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	09

Fuente base de datos

Se debe indicar que el instrumento estuvo compuesto por 35 ítems, repartidos por variables y por dimensiones. La primera variable estuvo representada por 26 preguntas de los cuales 5 para la dimensión para la Gestión de Calidad.

La segunda variable estuvo representada por 09 preguntas de los cuales 03 para la dimensión para la Satisfacción del Usuario.

Los ítems del instrumento se presentaron con respuestas politómicas en la escala de Licker y de manera ordinal: Muy bueno (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Muy malo (1).

2.5 Métodos de análisis de datos

Previamente se recogió información, se organizó la información, se procesó la información y se analizó la información, siempre utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Se tomó en cuenta las tablas para el análisis descriptivo con frecuencias y porcentajes, con sus respectivas figuras estadísticas, por otro lado, para evidenciar la asociación, se realizaron las tablas de

contingencia para ver la proyección del nivel de asociación entre las variables de estudio a nivel descriptivo; sin embargo, se utilizaron las tablas de correlaciones de Spearman para ver el nivel de correlación entre las variables y dimensiones de estudio.

Finalmente, a partir de la Chi cuadrada calculada y de la tabla se realizó la prueba de hipótesis, lo que conllevó a aceptar las hipótesis previstas inicialmente para redactar las conclusiones.

2.6 Aspectos éticos

El estudio que se ha realizado, ha respetado los principios, normas, costumbres de los trabajadores y de la institución.

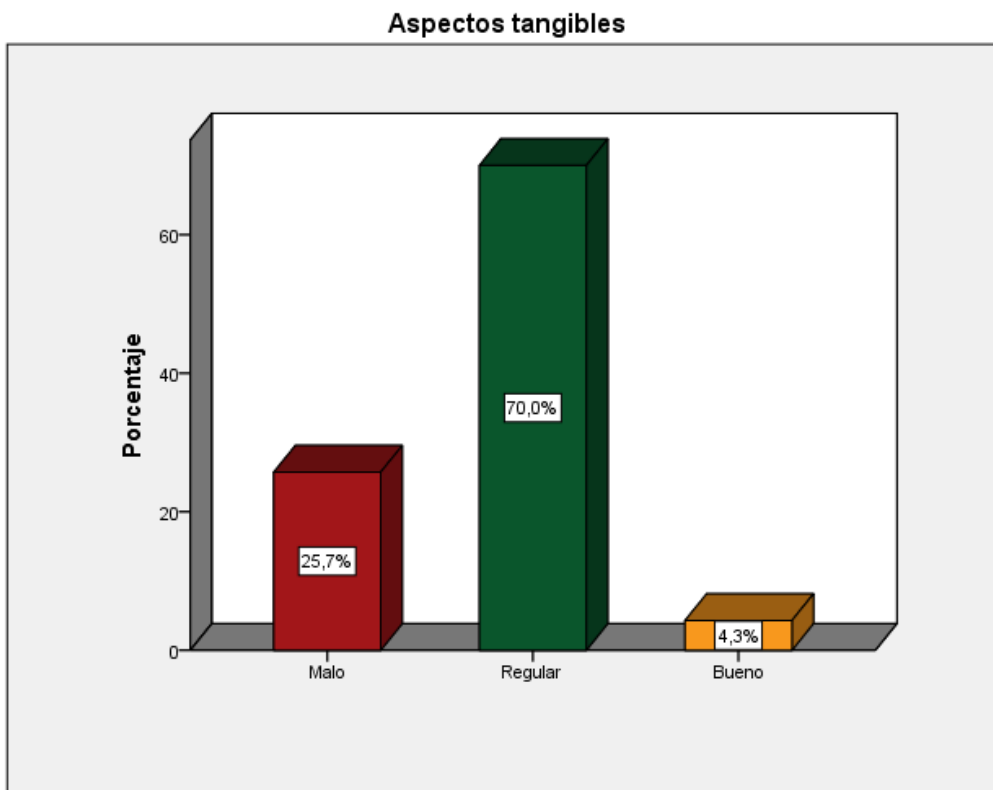
III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 01

Aspectos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	25,7	25,7	25,7
	Regular	49	70,0	70,0	95,7
	Bueno	3	4,3	4,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Figura 01

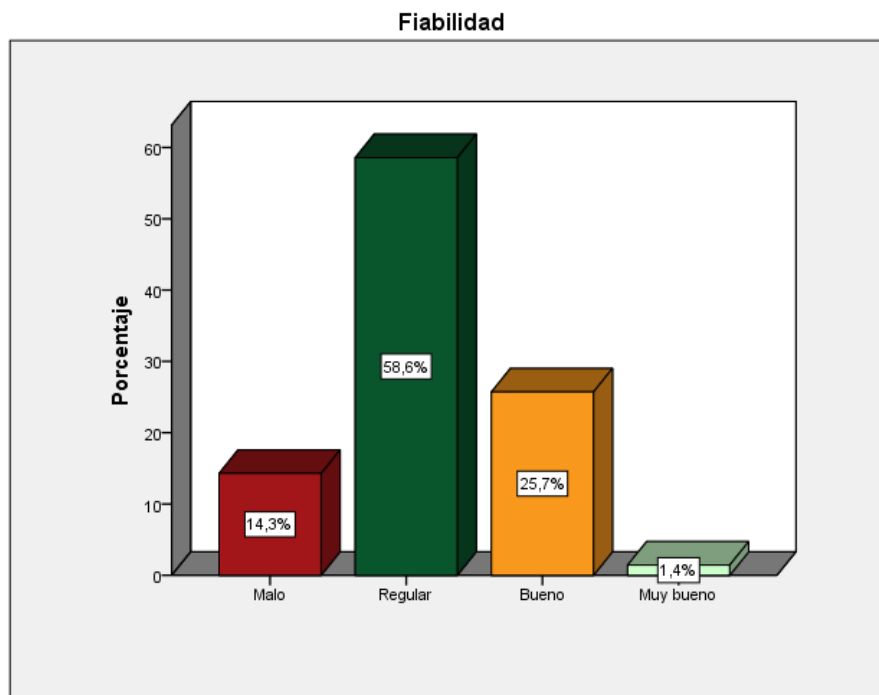


En la tabla 01 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a los aspectos tangibles que se perciben en el Policlínico, del total un 70% de usuarios manifiestan que los aspectos tangibles son regulares, el 25,7% manifiesta que los aspectos tangibles son malos y solamente un 4,3% precisa que los aspectos tangibles son buenos.

Tabla 02

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	14,3	14,3	14,3
	Regular	41	58,6	58,6	72,9
	Bueno	18	25,7	25,7	98,6
	Muy bueno	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 02

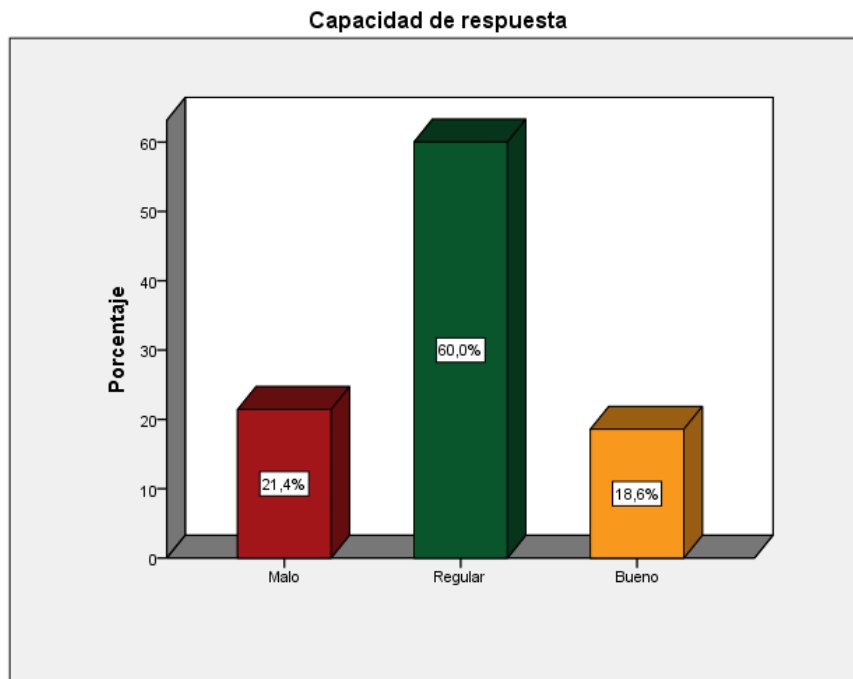


En la tabla 02 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la fiabilidad que se perciben en el Policlínico, del total un 58,6% de usuarios manifiestan que la fiabilidad es regular, el 25,7% manifiesta que la fiabilidad es buena, un 14,3% indica que es mala y solamente un 1,4% precisa que la fiabilidad es muy buena.

Tabla 03

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	21,4	21,4	21,4
	Regular	42	60,0	60,0	81,4
	Bueno	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 03



En la tabla 03 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la capacidad de respuesta que se perciben en el Policlínico, del total un 60,0% de usuarios manifiestan que la capacidad de respuesta es regular, el 21,4% manifiesta que la capacidad de respuesta es mala y solamente un 18,6% precisa que la capacidad de respuesta es buena.

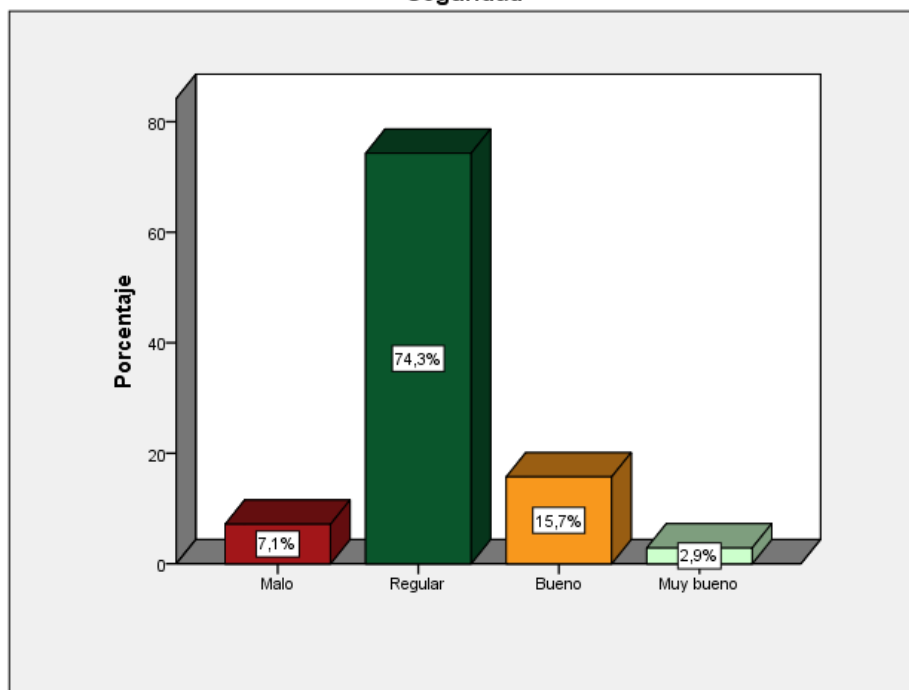
Tabla 04

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	52	74,3	74,3	81,4
	Bueno	11	15,7	15,7	97,1
	Muy bueno	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 04

Seguridad

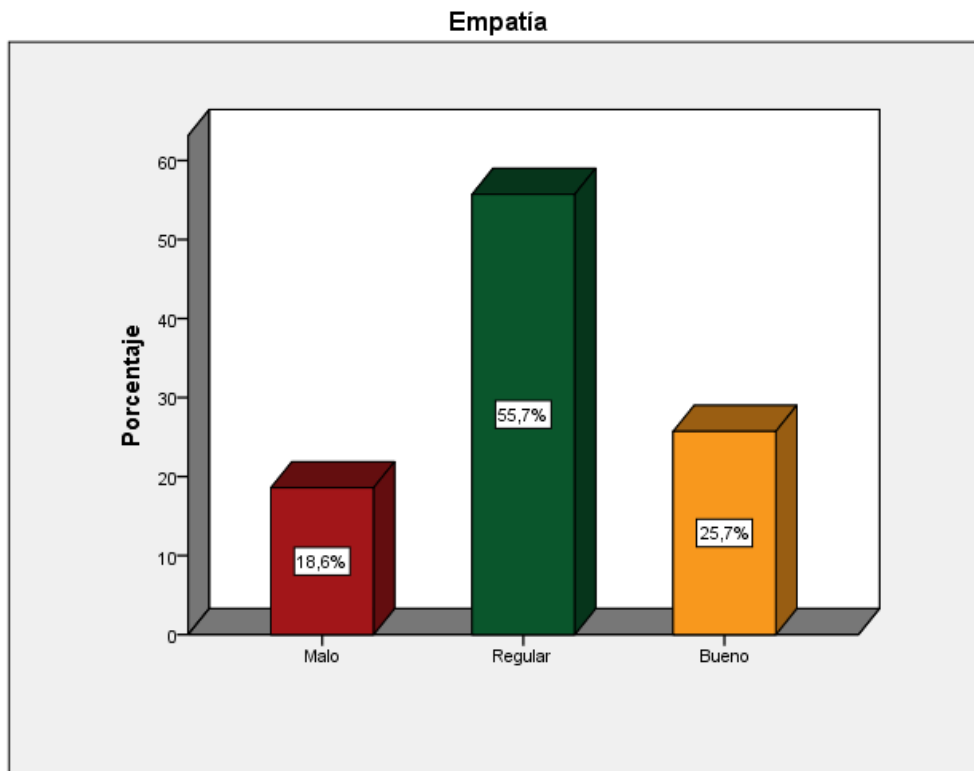


En la tabla 04 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la seguridad que se perciben en el Policlínico, del total un 74,3% de usuarios manifiestan que la seguridad es regular, el 15,7% manifiesta que la seguridad es buena, un 7,1% indica que es mala y solamente un 2,9% precisa que la seguridad es muy buena.

Tabla 05

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	18,6	18,6	18,6
	Regular	39	55,7	55,7	74,3
	Bueno	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 05

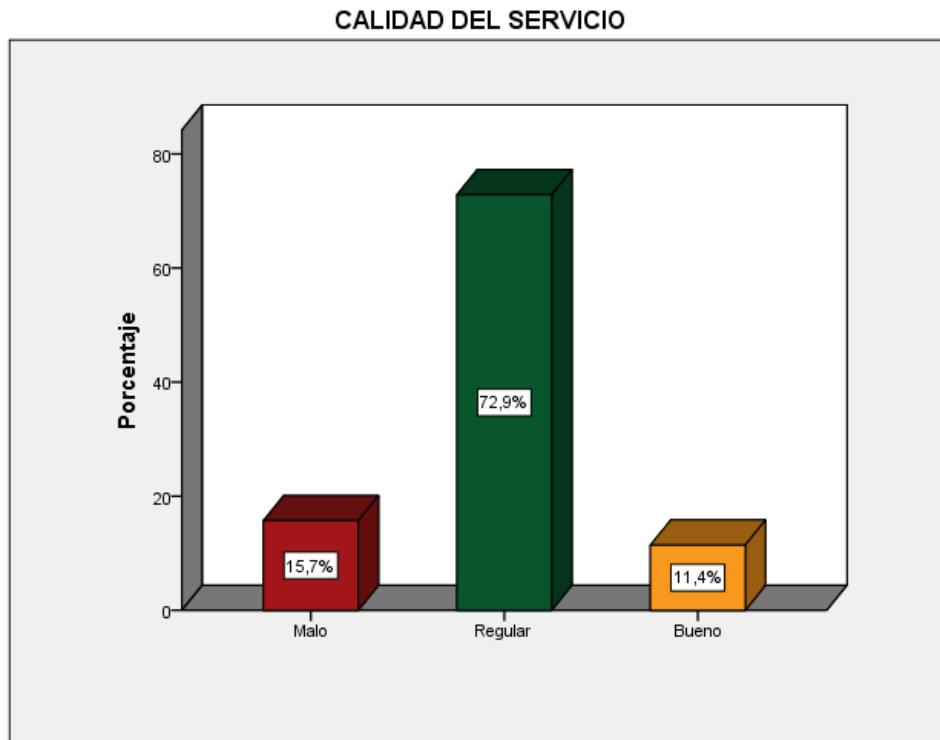


En la tabla 05 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la empatía que se perciben en el Policlínico, del total un 55,7% de usuarios manifiestan que la empatía es regular, el 25,7% manifiesta que la empatía es buena y solamente un 18,6% precisa que la empatía es mala.

Tabla 06

CALIDAD DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	15,7	15,7	15,7
	Regular	51	72,9	72,9	88,6
	Bueno	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 06

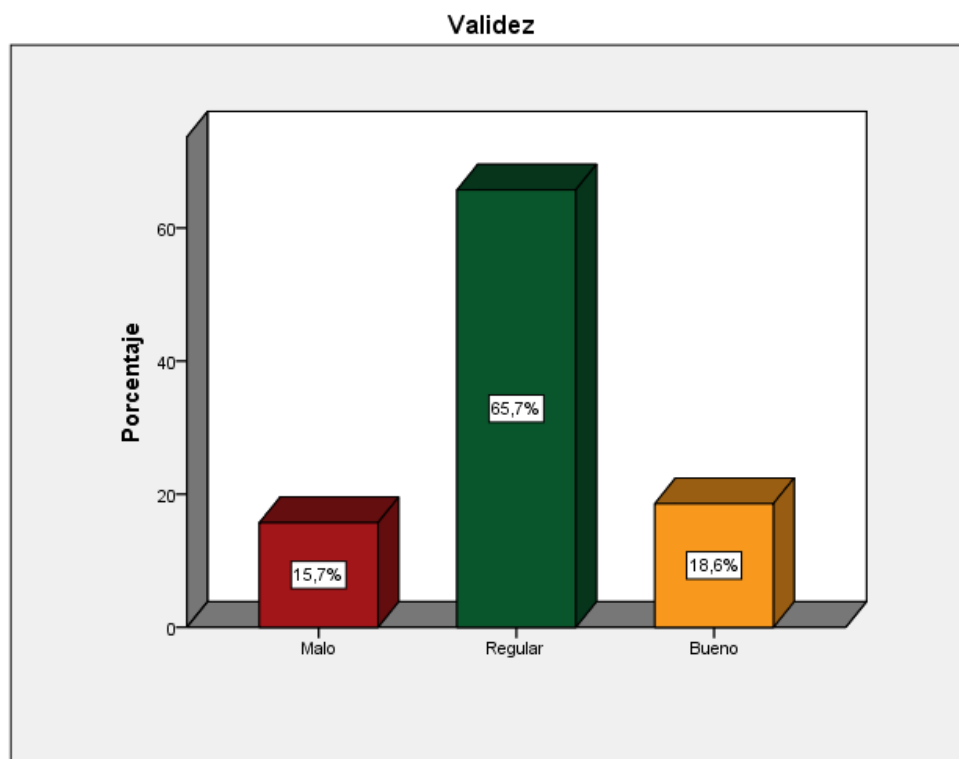


En la tabla 06 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la calidad de servicio que se perciben en el Policlínico, del total un 72,9% de usuarios manifiestan que la calidad de servicio es regular, el 15,7% manifiesta que la calidad de servicio es mala y solamente un 11,4% precisa que la calidad de servicio es buena.

Tabla 07

		Validez			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	15,7	15,7	15,7
	Regular	46	65,7	65,7	81,4
	Bueno	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 07

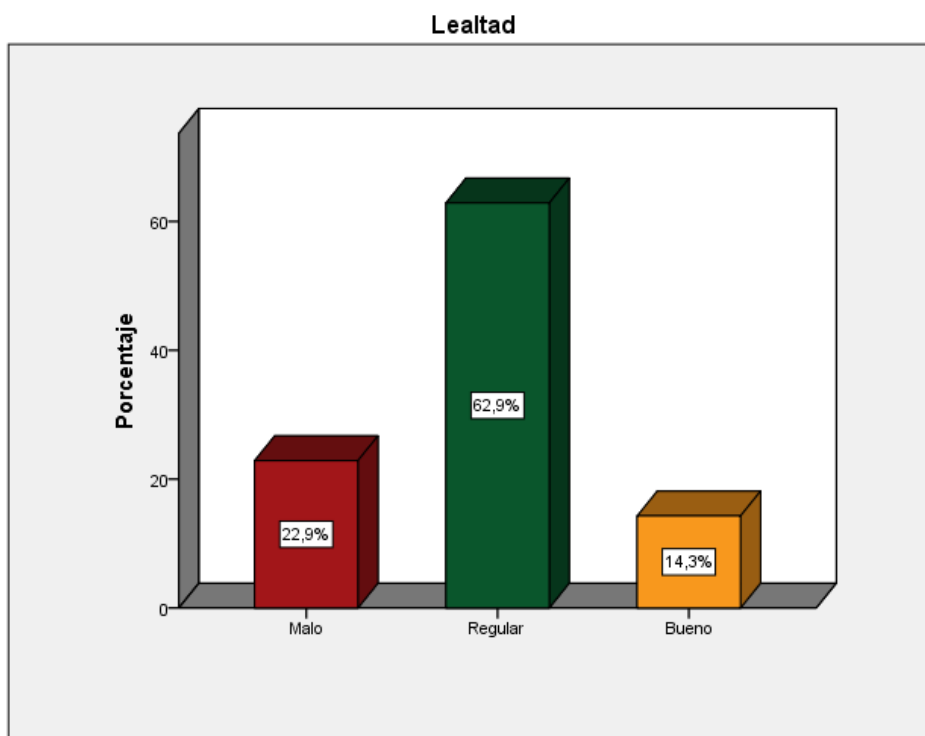


En la tabla 07 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la validez que se perciben en el Policlínico, del total un 65,7% de usuarios manifiestan que la validez es regular, el 18,6% manifiesta que la validez es buena y solamente un 15,7% precisa que la validez es mala.

Tabla 08

Lealtad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	22,9	22,9	22,9
	Regular	44	62,9	62,9	85,7
	Bueno	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 08



En la tabla 08 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la lealtad que se perciben en el Policlínico, del total un 62,9% de usuarios manifiestan que la lealtad es regular, el 22,9% manifiesta que la lealtad es mala y solamente un 14,3% precisa que la lealtad es buena.

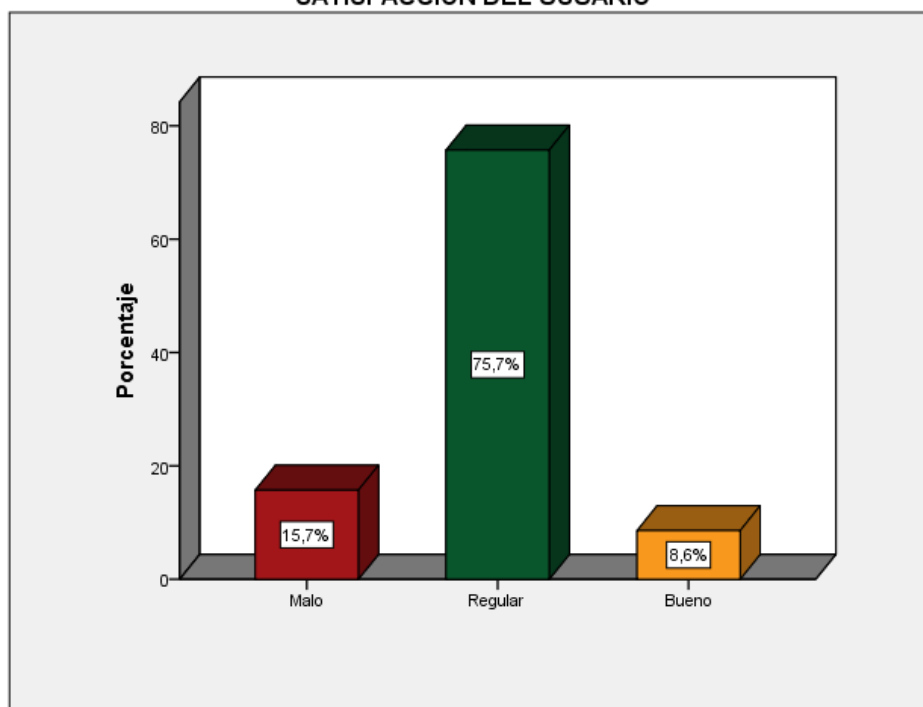
Tabla 09

SATISFACCION DEL USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	15,7	15,7	15,7
	Regular	53	75,7	75,7	91,4
	Bueno	6	8,6	8,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Figura 9

SATISFACCION DEL USUARIO



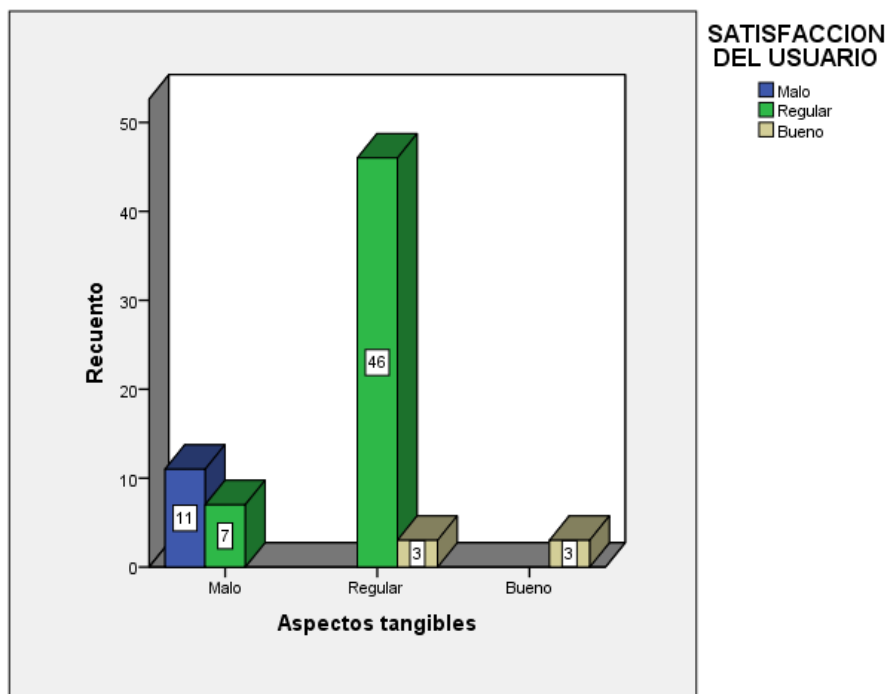
En la tabla 09 se muestra los resultados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la satisfacción del usuario que se percibe en el Policlínico, del total un 75,7% de usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es regular, el 15,7% manifiesta que la satisfacción del usuario es mala y solamente un 8,6% precisa que la satisfacción del usuario es buena.

3.2 Resultados de contingencia, tablas cruzadas

Tabla 10

		Satisfacción del Usuario			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Aspectos tangibles	Malo	11	7	0	18
		61,1%	38,9%	0,0%	100,0%
	Regular	0	46	3	49
		0,0%	93,9%	6,1%	100,0%
Bueno	0	0	3	3	
		0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		11	53	6	70
		15,7%	75,7%	8,6%	100,0%

Figura 10

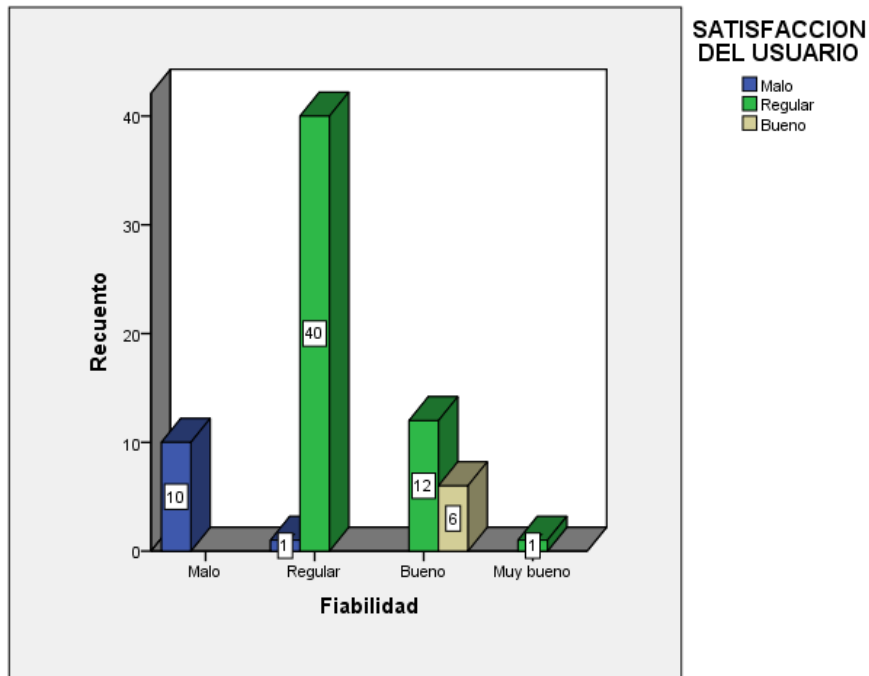


En la tabla 10 se muestra los resultados cruzados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario que se perciben en el Policlínico, del total de 49 usuarios, el 93,9% manifiestan que los aspectos tangibles que se perciben son regulares, al mismo tiempo indican que la satisfacción del usuario también es regular.

Tabla 11

		SAISFACCION DEL USUARIO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Fiabilidad	Malo	10	0	0	10
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	1	40	0	41
		2,4%	97,6%	0,0%	100,0%
Bueno		0	12	6	18
		0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Muy bueno		0	1	0	1
		0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total		11	53	6	70
		15,7%	75,7%	8,6%	100,0%

Figura 11



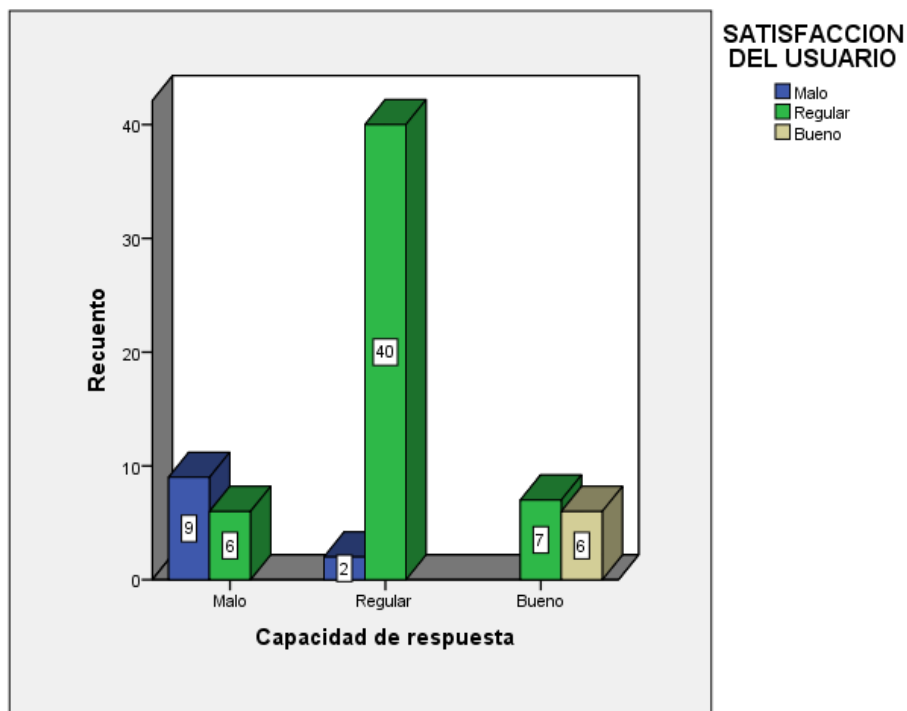
En la tabla 11 se muestra los resultados cruzados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la fiabilidad y la satisfacción del usuario que se perciben en el Policlínico, del total de 41 usuarios, el 97,6% manifiestan que la fiabilidad que se percibe es regular, al mismo tiempo indican que la satisfacción del usuario también es regular.

Tabla 12

Capacidad de respuesta*SATISFACCION DEL USUARIO tabulación cruzada

		SATISFACCION DEL USUARIO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Capacidad de respuesta	Malo	9	6	0	15
		60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	Regular	2	40	0	42
		4,8%	95,2%	0,0%	100,0%
	Bueno	0	7	6	13
		0,0%	53,8%	46,2%	100,0%
Total		11	53	6	70
		15,7%	75,7%	8,6%	100,0%

Figura 12

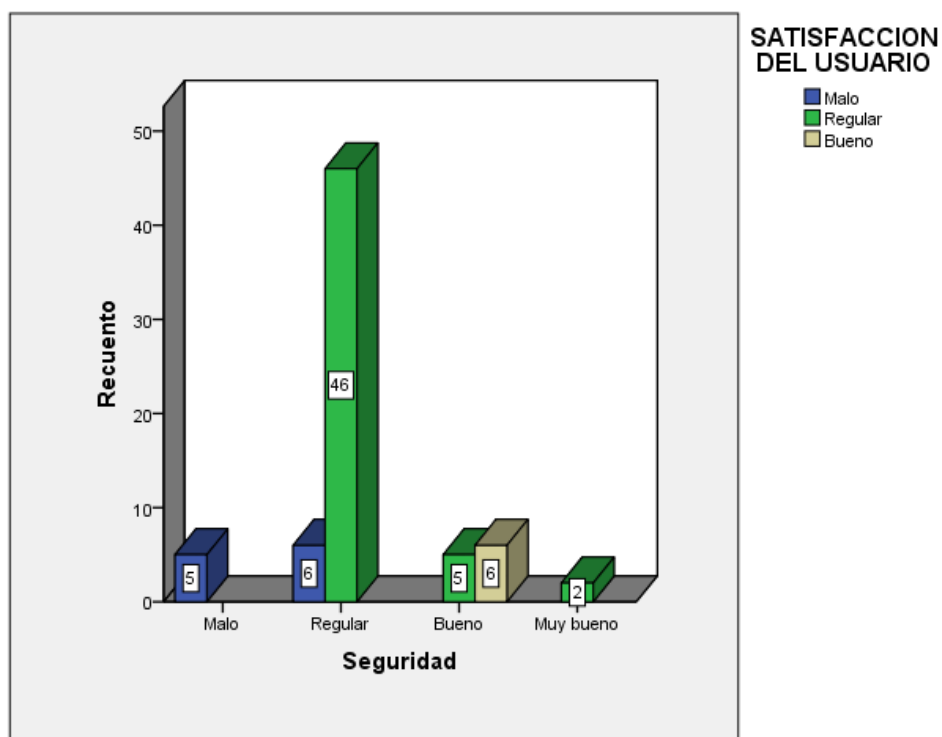


En la tabla 12 se muestra los resultados cruzados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que se perciben en el Policlínico, del total de 42 usuarios, el 95,2% manifiestan que la capacidad de respuesta que se percibe es regular, al mismo tiempo indican que la satisfacción del usuario también es regular.

Tabla 13

		Satisfacción del Usuario			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Seguridad	Malo	5	0	0	5
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	6	46	0	52
		11,5%	88,5%	0,0%	100,0%
Bueno		0	5	6	11
		0,0%	45,5%	54,5%	100,0%
Muy bueno		0	2	0	2
		0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total		11	53	6	70
		15,7%	75,7%	8,6%	100,0%

Figura 13

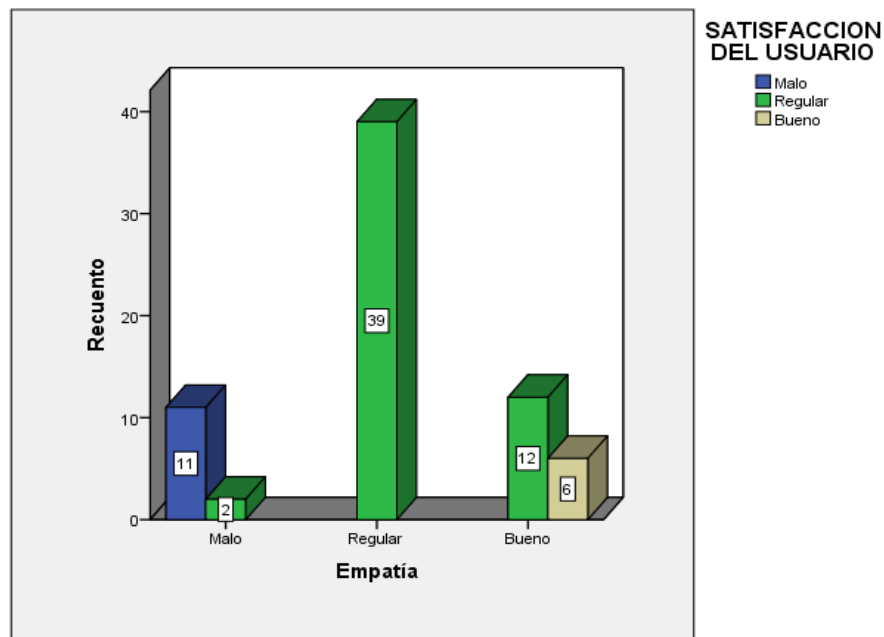


En la tabla 13 se muestra los resultados cruzados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la seguridad y la satisfacción del usuario que se perciben en el Policlínico, del total de 52 usuarios, el 88,5% manifiestan que la seguridad que se percibe es regular, al mismo tiempo indican que la satisfacción del usuario también es regular.

Tabla 14

Empatía*SATISFACCION DEL USUARIO tabulación cruzada					
		SATISFACCION DEL USUARIO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Empatía	Malo	11	2	0	13
		84,6%	15,4%	0,0%	100,0%
	Regular	0	39	0	39
		0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Bueno		0	12	6	18
		0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Total		11	53	6	70
		15,7%	75,7%	8,6%	100,0%

Figura 14



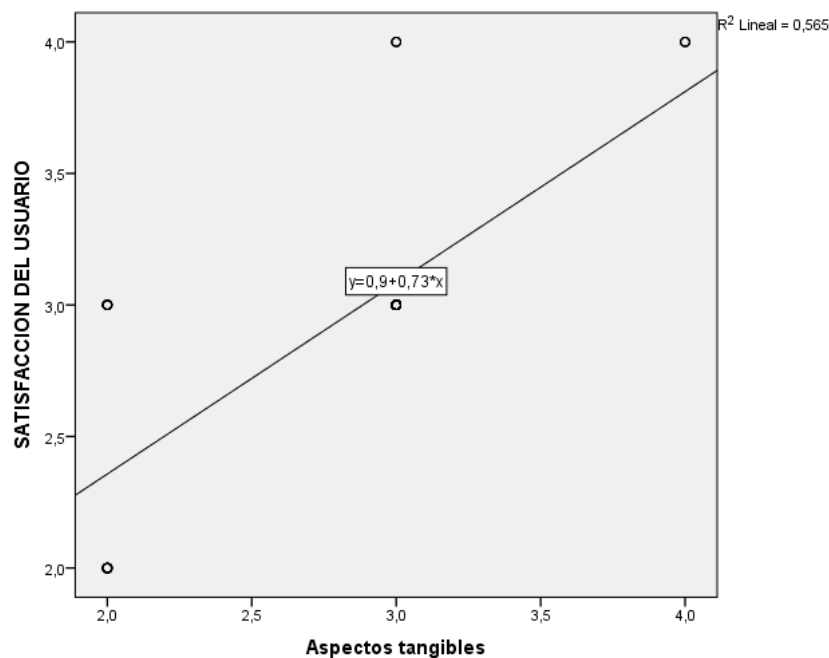
En la tabla 14 se muestra los resultados cruzados de las opiniones de 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, respecto a la seguridad y la satisfacción del usuario que se perciben en el Policlínico, del total de 39 usuarios, el 100,0% manifiestan que la empatía que se percibe es regular, al mismo tiempo indican que la satisfacción del usuario también es regular.

3.3 Resultados de correlación

Tabla 15

Correlaciones Aspectos tangibles y satisfacción del usuario				
			Aspectos tangibles	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,746
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,746	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Figura 15: Correlaciones Aspectos tangibles y satisfacción del usuario



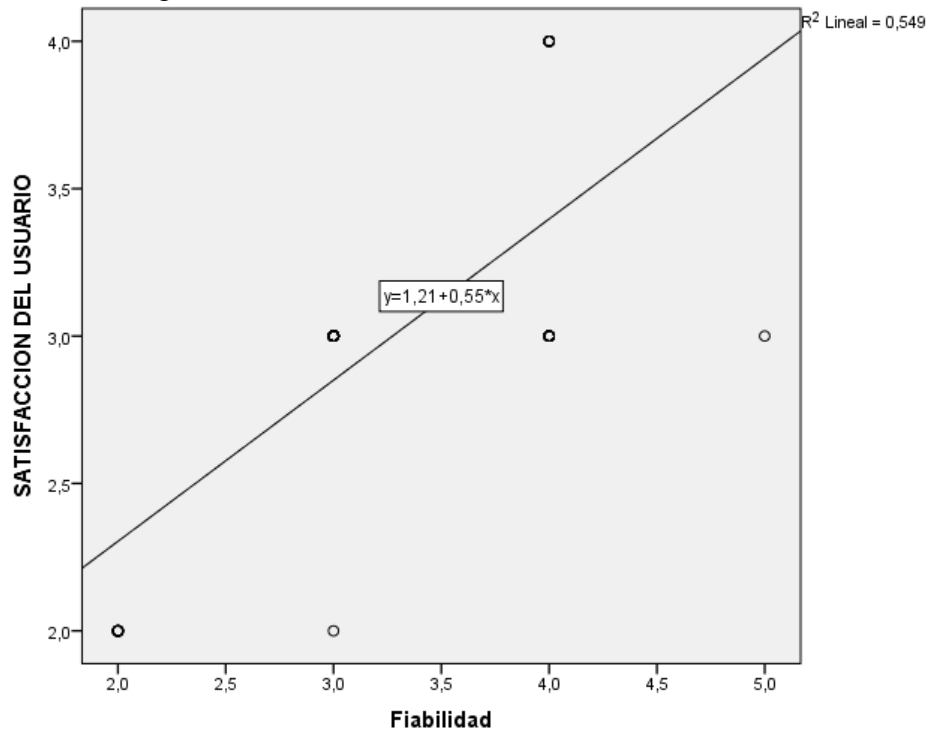
En la tabla 15 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,746 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejores aspectos tangibles, mejor será la satisfacción del usuario.

Tabla 16

Correlaciones fiabilidad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del Usuario	
		Satisfacción del Usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	1,000	,749
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
Fiabilidad		,749	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

Figura 16 Correlaciones fiabilidad y satisfacción del usuario

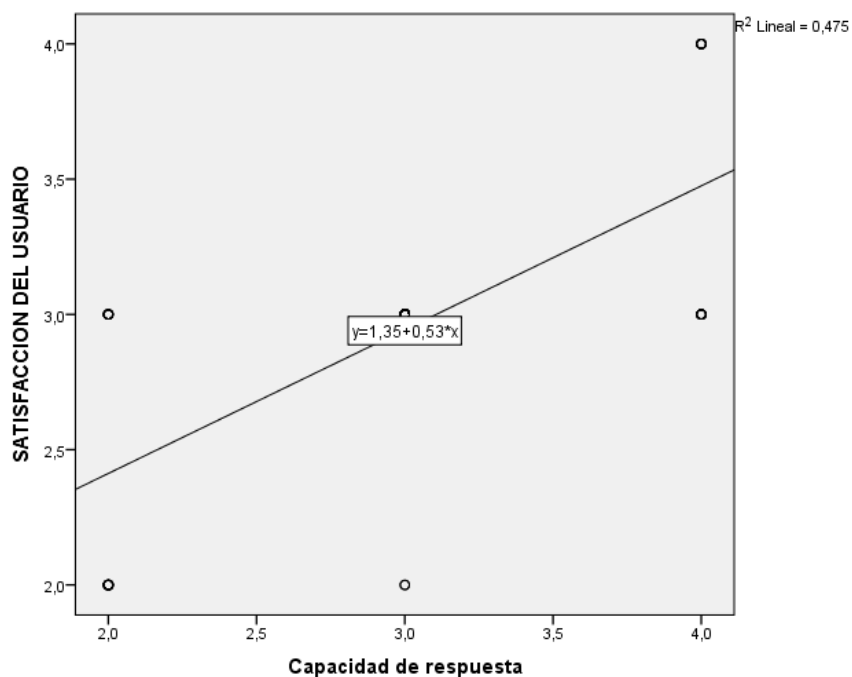


En la tabla 16 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,749 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejor fiabilidad, mejor será la satisfacción del usuario.

Tabla 17

Correlaciones capacidad de respuesta y satisfacción del usuario				
			SATISFACCION DEL USUARIO	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	1,000	,687
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,687	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Figura 17: Correlaciones capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

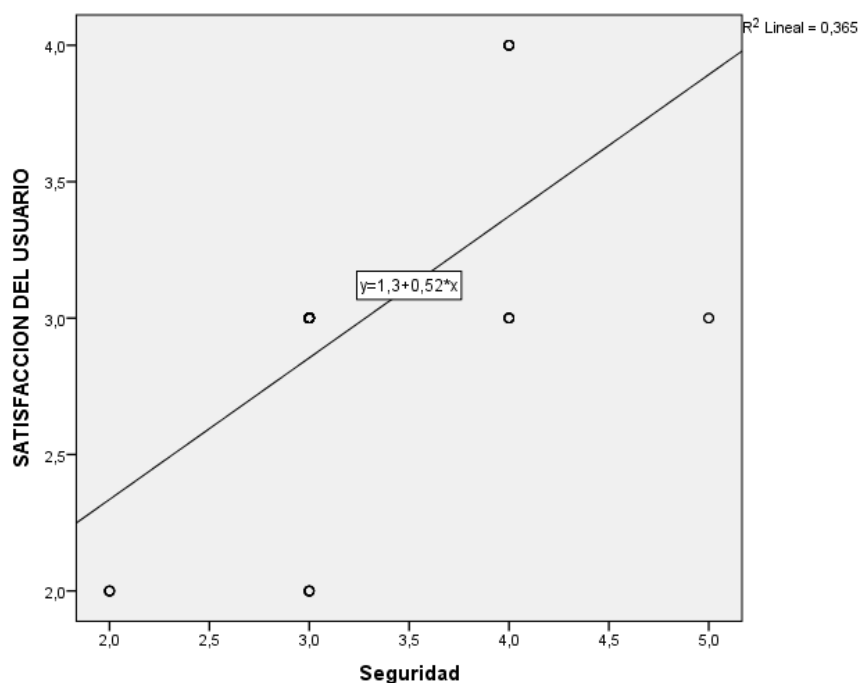


En la tabla 17 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,687 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, por lo tanto se afirma que a mejor capacidad de respuesta, mejor será la satisfacción del usuario.

Tabla 18

Correlaciones seguridad y satisfacción del usuario				
		SATISFACCION DEL USUARIO		
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	Seguridad ,661
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,661	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Figura 18 Correlaciones seguridad y satisfacción del usuario



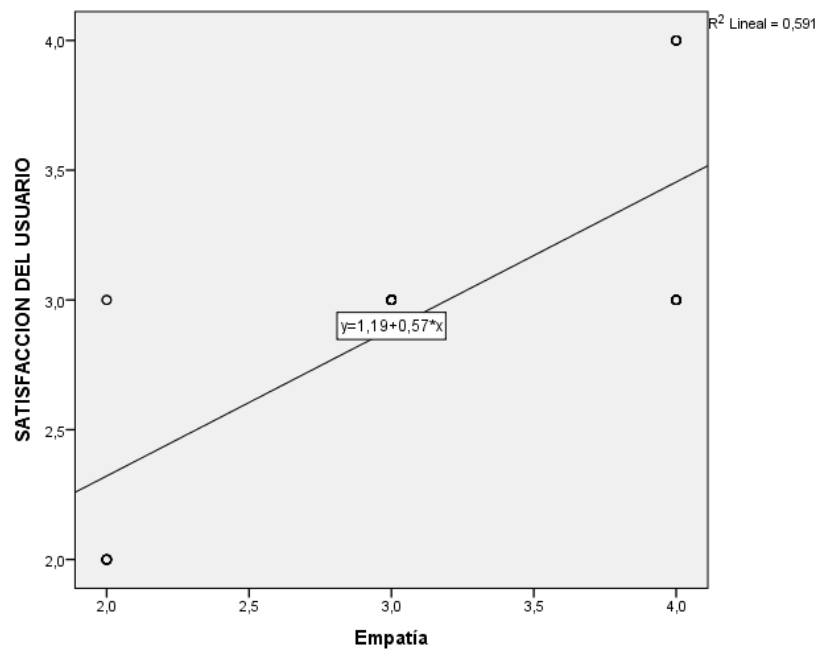
En la tabla 18 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,661 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, por lo tanto se afirma que a mejor seguridad, mejor será la satisfacción del usuario.

Tabla 19

Correlaciones empatía y satisfacción del usuario

		SATISFACCION DEL USUARIO		
		SATISFACCION DEL USUARIO	Empatía	
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	1,000	,762
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Empatía	Coefficiente de correlación	,762	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Figura 19 Correlaciones empatía y satisfacción del usuario

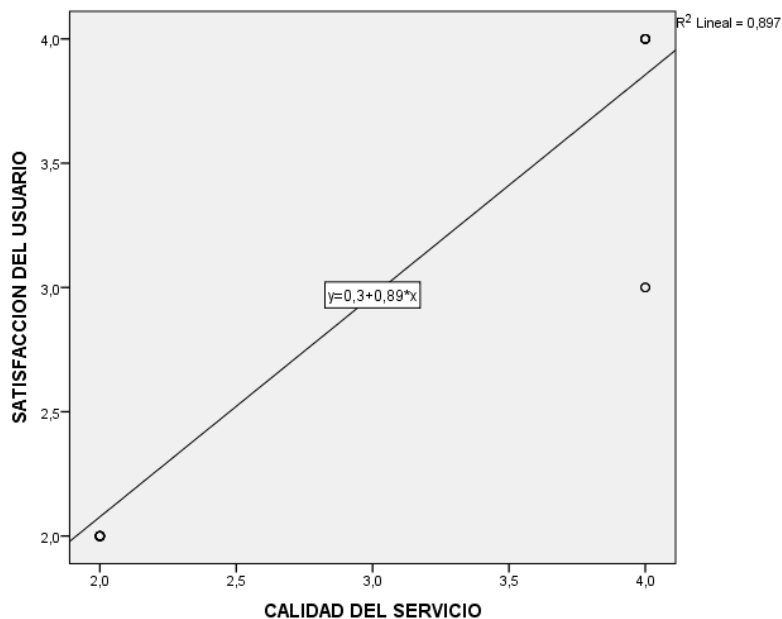


En la tabla 19 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,762 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejor empatía, mejor será la satisfacción del usuario.

Tabla 20

Correlaciones Calidad de servicio y satisfacción del usuario				
			CALIDAD DEL 0,950SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,950
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,950	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Figura 20 Correlaciones Calidad de servicio y satisfacción del usuario



En la tabla 20 se muestra los resultados del valor de significancia igual a 0,000 mayor al 0,05 de margen de error, lo que indica que sí existe correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de las opiniones de los 70 usuarios del Policlínico PNP, Abancay, además se observa el coeficiente de correlación igual a 0,950 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejor calidad de servicio, mejor será la satisfacción del usuario.

3.4 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H: La Gestión de la Calidad se relaciona de manera significativa con la Satisfacción de los usuarios en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Ho: La Gestión de la Calidad no se relaciona de manera significativa con la Satisfacción de los usuarios en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Tabla 21

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	120,519	4	,000
Razón de verosimilitud	90,686	4	,000
Asociación lineal por lineal	61,901	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 21 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 120,519 mayor a la chi cuadrada de la tabla 9,4877, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia se confirma que la gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Hipótesis específicas

H1: Los aspectos Tangibles se relacionan con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H0: Los aspectos Tangibles no se relacionan con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Tabla 22

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	70,551	4	,000
Razón de verosimilitud	53,055	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,963	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 22 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 70,551 mayor a la chi cuadrada de la tabla 9,4877, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia se confirma que los aspectos tangibles se relacionan con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H2: La Fiabilidad se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H0: La Fiabilidad no se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	80,553	6	,000
Razón de verosimilitud	67,367	6	,000
Asociación lineal por lineal	37,886	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 23 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 80,553 mayor a la chi cuadrada de la tabla 12,5916, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia se confirma que la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H3: La Capacidad de respuesta se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Ho: La Capacidad de respuesta no se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Tabla 24

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	55,740	4	,000
Razón de verosimilitud	45,467	4	,000
Asociación lineal por lineal	32,751	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 24 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 55,740 mayor a la chi cuadrada de la tabla 9,4877, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia se confirma que la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H4: La Seguridad se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Ho: La Seguridad no se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	63,793	6	,000
Razón de verosimilitud	47,332	6	,000
Asociación lineal por lineal	25,205	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 25 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 63,793 mayor a la chi cuadrada de la tabla 12,5916, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia se confirma que la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

H5: La Empatía se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

Ho: La Empatía no se relaciona con la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018

Tabla 26

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 6

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	120,519	4	,000
Razón de verosimilitud	90,686	4	,000
Asociación lineal por lineal	61,901	1	,000
N de casos válidos	70		

En la tabla 26 se muestran los resultados sobre la chi cuadrada calculada igual a 120,519 mayor a la chi cuadrada de la tabla 9,4877, por otro lado el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se confirma que la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de calidad y la Satisfacción del Usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY.

Se aplicaron instrumentos para recoger información de las variables y las dimensiones, estos se reflejan en valores estadísticos, tanto descriptivos como correlacionales, por ejemplo:

Sobre la variable gestión de calidad, del total un 72,9% de usuarios manifiestan que la calidad de servicio es regular, el 15,7% manifiesta que la calidad de servicio es mala y solamente un 11,4% precisa que la calidad de servicio es buena.

Por otro lado respecto a la variable satisfacción del usuario, del total un 75,7% de usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es regular, el 15,7% manifiesta que la satisfacción del usuario es mala y solamente un 8,6% precisa que la satisfacción del usuario es buena.

Además la investigación a buscado establecer la correlación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

A nivel de variables se tiene:

Un coeficiente de correlación igual a 0,950 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejor calidad de servicio, mejor será la satisfacción del usuario.

Nuestros resultados se asemejan con otros estudios realizados por investigadores que dan a conocer que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario. Por ejemplo tenemos:

Arbeláez & Rodríguez (2017), en su investigación, sobre Gestión y satisfacción del usuario. Ha demostrado que la gestión del director fue 56% de

nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070), en conclusión existió una correlación inversa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción.

Además, Torres Ramos (2015), en el estudio realizado sobre los factores asociados al nivel de Satisfacción y la calidad de Atención, de los servicios percibidos de los usuarios externos que acuden por una atención médica, demostró que el 72,2% de usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos y un 27,84% se encuentran insatisfechos, dentro de la satisfacción de las variables la de mayor porcentaje está la seguridad con un 96.13%, esto indica: que los usuarios que acuden a la consulta externa se encuentran seguros por la calidad de atención brindada en el nosocomio.

Finalmente podemos indicar que nuestros resultados tienen consistencia debido a que los otros investigadores referidos también demuestran que la gestión de calidad si se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, vale decir que si mejora la gestión también mejorará la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se ha determinado que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 20 se muestra un coeficiente de 0,950 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación entre la gestión de calidad y la satisfacción.

Segunda

Se ha determinado que existe relación entre entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 15 se muestra un coeficiente de 0,746, lo que significa alta correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción.

Tercera

Se ha determinado que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 16 se muestran el coeficiente de relación igual a 0,749 lo que significa alta correlación entre la fiabilidad y la satisfacción.

Cuarta

Se ha determinado que existe correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 17 se

muestra un coeficiente de 0,687 que significa moderada correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción.

Quinta

Se ha determinado que existe correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 18 se muestra un coeficiente de 0,661 que significa moderada correlación entre la seguridad y la satisfacción.

Sexta

Se ha determinado que existe correlación entre la empatía y la Satisfacción del usuario en el Policlínico PNP Abancay, 2018. En la tabla 19 se muestra un coeficiente de 0,762 que significa alta correlación entre la empatía y la satisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Establecer cronogramas de actividades que conlleven al desarrollo de gestión para la mejora de la ejecución presupuestal de un plan Operativo que garantice la mejora continua de los diferentes servicios en la calidad de Atención.

Segunda

Los diferentes servicios deberán realizar su requerimiento de adquisiciones de bienes y prestaciones de servicios a fin de garantizar la atención adecuada del usuario que acude por un servicio de salud que garantice la satisfacción de ello.

Tercera

Realizar la implementación de equipos médicos e inmobiliarios, que conlleven a una calidad de atención segura y oportuna para el desarrollo de Policlínico y la satisfacción del usuario.

Cuarta

El personal de salud que labora en el Policlínico deberá orientar a los pacientes sobre su tratamiento que conlleve a una atención segura que incremente la satisfacción del usuario.

Quinta

El personal de la Sanidad PNP debe mostrar un trato amable a los pacientes que acuden por una atención médica, para adoptar una satisfacción sobre la atención brindada y dar solución a su problema de salud.

Sexto

Los aspectos tangibles del Policlínico PNP Abancay, se sugiere mejorar e implementar los equipos médicos que garanticen una atención medica de calidad, así como una adecuada infraestructura, para el mejoramiento y prevención a problemas de salud que se puedan presentar y realizar un buen manejo que garanticen una calidad de atenciones

VII. REFERENCIAS

Aniorte. (2013). Servicio de Calidad.

Arias. (2012).

Benavides Valle, J., Manrique Piedrahita, L., & Peláez Vivanco, P. (2015). diseño de un modelo de abastecimiento de insumos para la gestion de compras. Medellín.

DIGEMID. (s.f.). Sistema integrado de suministro de medicamentos e insumos medicos quirurgicos (sismed)).

Dominguez, C. (2006). Calidad y Satisfaccion.

Fundacion Centro de recursos Ambientales de navarra. (s.f.). *Compras responsables y responsabilidad social de las empresas.*

Gonzalez, H. (2015). Seguridad.

Horovitz. (1991). Calidad de servicio.

Lindsay, W., & Evans. (2000). Calidad.

NIÑO, B. (2012). CALIDAD DE ATENCION.

Ossorio. (2002).

Ribeiro. (2003). Satisfaccion del Usuario.

Sampiere. (2010). Metodologia de Investigacion.

Sosa. (2006). Calidad.

Pizzo, M. (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y Simple.

Puga De La Cruz, B. (2008). <http://www.monografias.com/trabajos75/historia-importanciabilidad/> historia-importancia-calidad.

ANEXOS

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión de Calidad y Satisfacción del usuario del Policlínico PNP Abancay, 2018

2. AUTORA

Br. Yheny Año Chuima

Correo electrónico: elybethxd22@gmail.com

Universidad César Vallejo

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018” tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados de los análisis de datos para definir de manera certera que sí, la Gestión de calidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Esta investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, tiene un diseño

La investigación que se ha desarrollado fue del tipo Aplicado básico debido a que se utilizaron conocimientos para generar nuevos conocimientos, además el nivel fue el correlacionar con un diseño descriptivo correlacional. Para recoger información se tuvo en cuenta en cuenta la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, previamente fue sometido a un juicio de expertos y posteriormente a una prueba de confiabilidad estadística, los resultados indicaron que el instrumento es confiable habiéndose obtenido un alfa CROMBACH de 0,78 para la primera variable y un 0,98 para la segunda

variable. Se ha tomado en cuenta una población accesible de 117 usuarios. La sección se realiza través de la técnica de estratos.

4. PALABRAS CLAVE

Palabras claves: Gestión de Calidad, satisfacción, usuario

5. ABSTRACT

This research paper entitled "Management of quality and satisfaction of the user of the Policlinico PNP, ABANCAY 2018" has as main objective, to determine the relationship that exists between the management of quality of service and the satisfaction of the user, Obtaining as results of the data analysis to define in an accurate way that yes, the quality management is directly related to the satisfaction of the user.

The research that was developed was of the basic substantive type because knowledge was used to generate new knowledge, and the level was correlated with a descriptive correlational design. To collect information, the survey technique was taken into account and its instrument was the questionnaire, previously it was submitted to an expert judgment and after a statistical reliability test, the results indicated that the instrument is reliable having obtained an alpha CROMBACH of 0.78 for the first variable and 0.98 for the second variable. An accessible population of 117 users has been taken into account. The section is done through the strata technique.

6. KEYWORDS

Keywords: Quality Management, satisfaction, user

7. INTRODUCCIÓN

La Gestión de Calidad conlleva al desarrollo para adquirir la satisfacción de los usuarios que acuden a una unidad asistencial, este trabajo de investigación tiene como objetivo de relacionar la gestión de la Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario del POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018 y se pudo determinar en la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

Arbeláez & Rodríguez (2017), en su investigación, sobre Gestión y satisfacción del usuario. Ha demostrado que la gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070), en conclusión existió una correlación inversa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción.

8. METODOLOGÍA

Sampiere (2010), sostiene que una investigación con diseño experimental “ Recolectan datos en un solo momento en un tiempo unico. Su proposito es describir variables y analizar su incidencia e interrelacion en un momento dado. Es como tomar una fotografia de algo que sucede”

En este sentido, el diseño no experimental recurre directamente a los hechos sin maniobrar las variables, obteniendo la informacion sin perturbar la situacion o escenario, objetivo de estudio.

Del mismo modo, el presente estudio trata de una investigación básica o sustantiva porque se recogen datos de la realidad y se busca aumentarlos conocimientos científicos y se caracteriza porque tomara una muestra de la

poblacion de estudio. Razon por la cual, el tipo de investigacion basica es aquella que tiene proposito de producir conocimiento y teorias Sampiere 2010.

Ademas , el nivel o alcance es correlacional, razon por la cual se entiende como la relacion o el grado de asociacion que existe entre las variables en un esquema para unapoblacion, sobre el asunto encontramos al autor Sampiere (2010), donde dice que la utilidad principal de los estudios correlacionales que se caracterizan por determinar el posible grado de relacion entre dos o mas variabes es “ saber como se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendra [...] una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas”

9. RESULTADOS

De los resultados al nivel de percepción de la ejecución presupuestal en una entidad pública de transporte, se obtiene que el 9% de los encuestados perciben deficiente nivel de los procesos, mientras que el 79% de los encuestados perciben que el nivel es aceptable y el 12% percibe que el nivel es eficiente en cuanto a la ejecución presupuestal en una entidad pública de transporte en el año 2017.

De los resultados comparativos por niveles entre las dimensiones de la ejecución presupuestal en una entidad pública de la institución de transporte, se tiene a la dimensión de pago en la ejecución presupuestal es más eficiente (15%) frente a las otras dimensiones, toda vez que la dimensión de compromiso y de devengado en la ejecución presupuestal de una entidad pública de transporte representa 10% de eficiencia. Sin embargo en la evaluación deficiente la dimensión Pago también es mayor alcanzando un

(9%) comparando con los resultados de compromiso y devengado que son similares (8%).

10. DISCUSION

La investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de calidad y la Satisfacción del Usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY.

Se aplicaron instrumentos para recoger información de las variables y las dimensiones, estos se reflejan en valores estadísticos, tanto descriptivos como correlacionales, por ejemplo:

Sobre la variable gestión de calidad, del total un 72,9% de usuarios manifiestan que la calidad de servicio es regular, el 15,7% manifiesta que la calidad de servicio es mala y solamente un 11,4% precisa que la calidad de servicio es buena.

Por otro lado respecto a la variable satisfacción del usuario, del total un 75,7% de usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es regular, el 15,7% manifiesta que la satisfacción del usuario es mala y solamente un 8,6% precisa que la satisfacción del usuario es buena.

Además la investigación a buscado establecer la correlación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

A nivel de variables se tiene:

Un coeficiente de correlación igual a 0,950 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, por lo tanto se afirma que a mejor calidad de servicio, mejor será la satisfacción del usuario.

Nuestros resultados se asemejan con otros estudios realizados por investigadores que dan a conocer que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario. Por ejemplo tenemos:

Arbeláez & Rodríguez (2017), en su investigación, sobre Gestión y satisfacción del usuario. Ha demostrado que la gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070), en conclusión existió una correlación inversa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción.

Además, Torres Ramos (2015), en el estudio realizado sobre los factores asociados al nivel de Satisfacción y la calidad de Atención, de los servicios percibidos de los usuarios externos que acuden por una atención médica, demostró que el 72,2% de usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos y un 27,84% se encuentran insatisfechos, dentro de la satisfacción de las variables la de mayor porcentaje está la seguridad con un 96.13%, esto indica: que los usuarios que acuden a la consulta externa se encuentran seguros por la calidad de atención brindada en el nosocomio.

Finalmente podemos indicar que nuestros resultados tienen consistencia debido a que los otros investigadores referidos también demuestran que la gestión de calidad si se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, vale decir que si mejora la gestión también mejorará la satisfacción del usuario.

11. REFERENCIAS

Aniorte. (2013). Servicio de Calidad.

Arias. (2012).

Benavides Valle, J., Manrique Piedrahita, L., & Peláez Vivanco, P. (2015).
diseño de un modelo de abastecimiento de insumos para la gestion de
compras. Medellín.

DIGEMID. (s.f.). Sistema integrado de suministro de medicamentos e insumos
medicos quirurgicos (sirmed)).

Dominguez, C. (2006). Calidad y Satisfaccion.

Fundacion Centro de recursos Ambientales de navarra. (s.f.). *Compras
responsables y responsabilidad social de las empresas.*

Gonzalez, H. (2015). Seguridad.

Horovitz. (1991). Calidad de servicio.

Lindsay, W., & Evans. (2000). Calidad.

NIÑO, B. (2012). CALIDAD DE ATENCION.

Ossorio. (2002).

Ribeiro. (2003). Satisfaccion del Usuario.

Sampiere. (2010). Metodologia de Investigacion.

Sosa. (2006). Calidad.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES		VALORACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la Gestión de calidad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Problema Especifico 01 ¿Cuál es la relación entre los Elementos Tangibles y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Problema Especifico 02 ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la Gestión de calidad y la Satisfacción del Usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018.</p> <p>Objetivo Especifico 01: Determinar la relación entre los Elementos Tangibles y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Objetivo Especifico 02: Determinar la relación entre la Fiabilidad y Satisfacción del usuario</p>	<p>VARIABLE 01</p> <p>GESTION DE CALIDAD</p>	<p>• Elementos Tangibles.</p> <p>• Fiabilidad</p> <p>• Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con Tecnología de Apoyo moderno • Presentan Instalaciones Físicas confortables • Tienen avientes del área céntricos con fácil acceso • Poseen una apropiada señalización • Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos • Limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Atención medica • Respeto a su privacidad de los usuarios • Confiabilidad de su dianostico • Examen completo • Satisfacción y cumplimiento del servicio • Interés por su salud <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Cortesía • Tiempo de duración de la consulta médica. 	<p>Muy bueno (5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p> <p>Malo (2)</p> <p>Muy malo (1)</p>

<p>Problema Especifico 03 ¿Cuál es la relación de la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>	<p>en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Objetivo Especifico 03: Determinar la relación de la Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario • Solución al Problema del Paciente • Generación de confianza • Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	<p>Muy bueno (5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p>
<p>Problema Especifico 04 ¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>	<p>en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Objetivo Especifico 04: Determinar la relación entre la Seguridad y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para entender al paciente • Amabilidad en el trato por parte del medico • Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Paciencia y comprensión • Indicaciones y comprensión • Orientaciones brindadas 	<p>Malo (2)</p> <p>Muy malo (1)</p>
<p>Problema Especifico 05 ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>	<p>en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p> <p>Objetivo Especifico 05: Determinar la relación entre la Empatía y Satisfacción del usuario en el POLICLINICO PNP ABANCAY, 2018?</p>	<p>VARIABLE 02</p> <p>SATISFACCION DEL USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Validez 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Correcta • Eficacia • Coordinación • Referencias 	<p>Muy bueno (5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de cumplimiento médico. • Compromiso del Usuario • Cumplimiento medico 	<p>Malo (2)</p> <p>Muy malo (1)</p>

DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS DE INSTRUMENTO	ESTADISTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Descriptiva – Correlacionales</p>	<p>POBLACION: La poblacion esta compuesta por 117 usuarios que acuden al Policlínico PNP Abancay.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: La muestra esta compuesta por 70 usuarios que acuden al Policlínico PNP Abancay.</p>	<p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Sin embargo, antes de continuar con la aplicación del instrumento, se ha sometido a una prueba piloto de 117 usuarios con similares características a la muestra de estudio, habiéndose procesado los resultados en el programa estadístico SPSS.</p>	

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

Distinguido(a) poblador(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre la “**GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP, ABANCAY 2018**”

Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nro.	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con Tecnología de Apoyo moderno para la atención al usuario?					
2	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP presenta instalaciones Físicas confortables para la atención al usuario?					
3	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con áreas céntricas con fácil acceso para la atención al usuario?					
4	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con una apropiada señalización?					
5	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con un adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los usuarios?					
6	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con una adecuada limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos?					

DIMENSION: FIABILIDAD						
7	¿Considera Ud. que el tiempo de espera para obtener una cita para los diferentes servicios son inmediatas?					
8	¿De qué manera califica Ud. la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
9	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
10	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
11	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
12	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
13	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio?					
15	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
16	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico traumatólogo son los suficientes?					
DIMENSION: SEGURIDAD						
17	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
18	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
19	Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					
20	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
DIMENSION: EMPATIA						
21	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
22	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
23	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
24	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					

25	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
26	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
DIMENSION: VALIDEZ						
27	¿Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?					
28	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio					
29	¿En qué nivel considera usted que los consultorios trabajan de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
30	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?					
DIMENSION: LEALTAD						
31	Usted en este Policlino, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personal médico?					
32	¿En qué medida usted considera volver al servicio de medicina del POLICLINICO PNP?					
33	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?					
34	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido					
35	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?					

Gracias por su colaboración

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, promoción 2018... , requiero validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Maestría.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario del Policlínico PNP Abancay 2018**, y siendo imprescindible contar con

la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Yheny, AÑO CHUIMA

D.N.I.: 70144245

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable : Gestión de Calidad

Es un proceso continuo integrado dentro de todas las condiciones necesarias que buscan trabajar en forma organizada para conseguir las mejoras, el éxito y la continuidad adoptadas por las empresas, para mejorar la implementación y procedimientos de una gestión de calidad para la satisfacción del usuario.

Dimensiones de las variables:

La Gestión de calidad contribuye con el sistema de salud logrado un adecuado desarrollo, el cual permita mejorar la calidad de atención de los usuarios que acuden a un centro de Salud y garantizar la satisfacción de ello. El sistemas de salud en países de menores recursos, es necesario orientar el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; Las autoridades Sanitarias que orienten el desarrollo de las organizaciones de salud para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios, comparado los servicios percibidos con sus expectativas sobre las atenciones recibidas sobre un servicio dado, es decir que la percepción de la calidad del servicio es inferior a las expectativas dadas, este perderá interés en atenderse en entidades públicas o privadas.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son elementos perceptibles que el usuario puede observar como: Equipos, instrumental y infraestructura en una institución. Estas garantizaran una calidad de servicio a los usuarios que acuden a una atención brindada, que llegue a la expectativa o la satisfacción sobre la atención recibida.

Los servicios brindados a los usuarios de una empresa según **Parasuraman Zeithaml (1993)**, presentan expectativas y percepciones sobre los servicios recibidos, el cual se realiza una evaluación y identificación sobre la

calidad de servicios el cual garantice una satisfacción en la atención brindada, identificando que el usuario llegue a las expectativas dadas por la empresa

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido que tiene una empresa que brinda un servicio de calidad que garantice la satisfacción del usuario.

La fiabilidad ejecuta un servicio brindado a los clientes de forma confiable y cuidadosa, sobre la capacidad de los trabajadores (profesionales) que garanticen y brinden un servicio de calidad, garantizando la satisfacción de los clientes que reciben dicho servicio.

“La fiabilidad” según **Farfan M. (2007)** Es la capacidad de ofrecer un productos para un servicios brindado a los usuarios a fin de garantizar la satisfacción de ello y ser competitividad de una empresa

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Es la capacidad frente a una demanda, una respuesta de calidad, tiempo y costo aceptable frente a un requerimiento de servicio con el fin de dar prioridad a las atenciones a los usuarios, que garanticen un buen servicio, capacitando a los trabajadores que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente por un servicio brindado

Farfan (2010), Las empresas que se desarrollan y alcanzan un éxito, garantizan la concurrencia de los usuarios por los servicios brindados.

Dimensión 4: Seguridad

La palabra seguridad viene de cualidad de seguro, certeza que garantice la protección ante una situación de peligro, daño o riesgo que se pueda presentar en un ambiente, empresa, etc. La seguridad, es un estado o sensación de confianza ante todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral y social.

Gonzalez (2015), Según el autor: “La seguridad y la cortesía brindada en un servicio dado a los usuarios y/o empleados de una empresa, garantiza la confianza de uno mismo ante un peligro o riesgo que se pueda presentar”.

Dimensión 5: Empatía

Zeithman & Bitner (2002), Empatía es la capacidad de percibir, compartir entre personas.

La empatía: Es la capacidad de un individuo, brindando una atención individualizada y cuidadosa ante los usuarios o clientes que permitan las buenas relaciones interpersonales y la buena comunicación para lo cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Variable : Satisfacción del Usuario

Ribeiro (2003) Según el autor: La satisfacción son aspectos relacionados con la atención sanitaria, que el usuario presenta según sus expectativas ante una atención de salud que se le brinda, garantizando una calidad de atención el cual genere la satisfacción del usuario.

Pascoe (1983), La Satisfacción lo define como la “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”, es uno de los ejes de servicio de salud, mediante a las expectativas sobre los servicios obtenidos garantizando un servicio de calidad y mejora en la organización en salud

Dimensión 1: Validez

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley, tradicionalmente se definía como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir.

La validación de una investigación se desarrolla a través de cuestionarios para la recolección de datos y obtención de pruebas que puedan sustentar la validación de ello.

Las expectativas de un usuario que acude por un servicio de atención médica, debe ser oportuna y eficaz, para lograr los resultados esperados y generar satisfacción.

Dimensión 2: Lealtad

Se define como una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra. **Reichheld (2003)**, manifiesta que es un valor

donde los grandes líderes construyen las relaciones entre pacientes y empleados, que garanticen un gran desempeño laboral para cumplir las expectativas de un usuario por un servicio recibido, la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

GESTION DE CALIDAD

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1:</p> <p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>La calidad de Servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la Salud.</p>	<p>La investigación que se va a realizar, está vinculado a la variable Calidad de servicio, con sus respectivas dimensiones y consecuentemente con los indicadores que serán medidos estadísticamente a partir del recojo de la información con el cuestionario. Las alternativas propuestas corresponden a una escala ordinal, por lo tanto, estadísticamente permitirá obtener los resultados estadísticos descriptivos y correlaciones. Para este efecto se utilizará los programas del Excel y el SPSS 22.</p>	<p style="text-align: center;">DIMENSION 1</p> <p style="text-align: center;">Elementos Tangibles</p> <p>Son elementos tangibles así como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación para mejorar la calidad de vida a través del acceso de salud a los diferentes usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con Tecnología de Apoyo moderno • Presentan Instalaciones Físicas confortables • Tienen avientes del área céntricos con fácil acceso • Poseen una apropiada señalización • Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos • Limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos.
		<p style="text-align: center;">DIMENSION 2</p> <p style="text-align: center;">Fiabilidad</p> <p>Es la capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, veracidad y creencias en la honestidad del servicio que se provee, brindando una calidad de atención y satisfacción del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Atención médica • Respeto a su privacidad de los usuarios • Confiabilidad de su diagnóstico • Examen completo • Satisfacción y cumplimiento del servicio • Interés por su salud
		<p style="text-align: center;">DIMENSION 3</p> <p style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta</p> <p>Es mejorar frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y mejoramos nuestra salud en general, brindando una calidad de servicio y satisfacción del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Cortesía • Tiempo de duración de la consulta médica.

		<p style="text-align: center;">DIMENSION 4 Seguridad</p> <p>La seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de desastre y contar con adecuados equipos, ambientes, infraestructura que brinden la seguridad del personal que labora y los usuarios para una calidad de atención en salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario • Solución al Problema del Paciente • Generación de confianza • Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.
		<p style="text-align: center;">DIMENSION 5 Empatia</p> <p>Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para así entender y mejorar las relaciones interpersonales entre el profesional y el usuario para así brindar una calidad de atención en salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para entender al paciente • Amabilidad en el trato por parte del medico • Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Paciencia y comprensión • Indicaciones y comprensión • Orientaciones brindadas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

SATISFACCION DEL USUARIO

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center">VARIABLE 2</p> <p align="center">SATISFACCION DEL USUARIO</p> <p>Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso ilimitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho</p>	<p>La investigación que se va a realizar, está vinculado a la variable Satisfacción del usuario, con sus respectivas dimensiones y consecuentemente con los indicadores que serán medidos estadísticamente a partir del recojo de la información con el cuestionario. Las alternativas propuestas corresponden a una escala ordinal, por lo tanto, estadísticamente</p>	<p align="center">DIMENSIÓN 1</p> <p align="center">VALIDEZ</p> <p>Es la característica principal del servicio que brinda el medico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. Es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencias para sustentar sus inferencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Correcta • Eficacia • Coordinación • Referencias
		<p align="center">DIMENSIÓN 2</p> <p align="center">LEALTAD</p> <p>La Lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de cumplimiento médico. • Compromiso del Usuario • Cumplimiento medico

con recibir servicios relativamente deficientes.	permitirá obtener los resultados estadísticos descriptivos y correlaciones. Para este efecto se utilizará los programas del Excel y el SPSS 22.		
--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con Tecnología de Apoyo moderno para la atención al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP presenta instalaciones físicas confortables para la atención al usuario?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con áreas céntricas con fácil acceso para la atención al usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con una apropiada señalización?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con un adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con una adecuada limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos?	X		X		X		
FIABILIDAD								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Considera Ud. que el tiempo de espera para obtener una cita para los diferentes servicios son inmediatas?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica Ud. la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?	X		X		X		
13	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud (mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio?	X		X		X		
15	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?	X		X		X		
SEGURIDAD								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	X		X		X		
18	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
19	Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?	X		X		X		

Dr. Raúl Ochoa Cruz

20	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALIDEZ		SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	¿En qué nivel considera usted que los consultorios trabajan de manera coordinada con los demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LEALTAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Usted en este Policlínico PNP ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personal médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	¿En qué medida usted considera volver al servicio de medicina del POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en el POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	¿En qué medida cree usted recomendarlo a pacientes de su mismo caso a tratarse en este POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellido y nombre del juez validador Dr./Mag Raúl Ochoa Cruz.

DNI: 3100956.

Especialidad del Validador: Dr. Admón de la Educ


Dr. Raúl Ochoa Cruz

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Mayo del 2018


Dr. Raúl Ochoa Cruz
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VAUDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con Tecnología de Apoyo moderno para la atención al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP presenta instalaciones físicas confortables para la atención al usuario?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con áreas céntricas con fácil acceso para la atención al usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con una apropiada señalización?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con un adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con una adecuada limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos?	X		X		X		
FIABILIDAD								
7	¿Considera Ud. que el tiempo de espera para obtener una cita para los diferentes servicios son inmediatas?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica Ud. la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?	X		X		X		
13	¿Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
14	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio?	X		X		X		
15	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?	X		X		X		
SEGURIDAD								
17	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	X		X		X		
18	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
19	Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?	X		X		X		


Dr. Ciro Juan A. Pérez
 DOCENTE DE INVESTIGACION
 DE POST GRADO

20	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	VALIDEZ	SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	¿En qué nivel considera usted que los consultorios trabajan de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	LEALTAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Usted en este Policlínico PNP ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personal médico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	¿En qué medida usted considera volver al servicio de medicina del POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en el POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	¿En qué medida cree usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene condiciones de aplicabilidad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y nombre del Juez validador Dr./Mag Dr. Cirilo Huamán Albites

DNI: 25810286

Especialidad del Validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN


 Dr. Cirilo Huamán Albites
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
 DE POST GRADO

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Mayo del 2018



Dr. Cirilo Huamán Albites
DOCENTE DE INVESTIGACION
DE POST GRADO

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con Tecnología de Apoyo moderno para la atención al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP presenta instalaciones físicas confortables para la atención al usuario?	X		X		X		
3	¿Considero Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con áreas céntricas con fácil acceso para la atención al usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con una apropiada señalización?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuentan con un adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que el POLICLINICO PNP cuenta con una adecuada limpieza, orden de las instalaciones y elementos físicos?	X		X		X		
	AMABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Considera Ud. que el tiempo de espera para obtener una cita para los diferentes servicios son inmediatas?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica Ud. la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?	X		X		X		
13	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio?	X		X		X		
15	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?	X		X		X		
	SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	X		X		X		
18	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
19	Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?	X		X		X		


 Dr. Juan Carlos Castro
 CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN

20	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	VALIDEZ	SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	¿En qué nivel considera usted que los consultorios trabajan de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LEALTAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Usted en este Policlínico PNP ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	¿En qué medida usted considera volver al servicio de medicina del POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en el POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	¿En qué medida cree usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este POLICLINICO PNP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y nombre del juez validador Dr./Mag Dr. JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS

DNI: 10830207

Julio E. Diestra
 Dr. JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS
 CATEDRÁTICO EN
 INVESTIGACIÓN

Especialidad del Validador: _____

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Mayo del 2018


Firma del experto informante
Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios
CATEDRÁTICO EN
INVESTIGACIÓN

RELACION DE LA GESTION DE LA CALIADAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL POLICLINICO PNP ABANCAY 2018

CALIDAD DE SERVICIO																										SATISFACCION DEL USUARIO										
ASPECTOS TANGIBLES						FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD				EMPATIA						VALIDEZ					LEALTAD						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3		
5	1	1	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
7	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	3	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	
10	2	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
11	1	2	3	4	1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	
12	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
13	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
16	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	
17	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	1	3	3	3	
19	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
20	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	5	
21	2	2	3	3	2	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
22	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
25	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
26	1	1	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
28	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	
31	2	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
32	1	2	3	4	1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	
33	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
34	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
37	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	
38	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Raúl Ochoa Cruz, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión de calidad y satisfacción del usuario del Policlínico PNP, Abancay 2018”** de la estudiante **Yheny AÑO CHUIMA**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado del **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Abancay, agosto del 2018.

Dr. Raúl Ochoa Cruz

.....
Raúl Ochoa Cruz

DNI 31009561



Gestión de calidad y satisfacción del usuario del Policlínico PNP,
Abancay 2018*

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Yheny AÑO CHUIMA

ASESOR:

Dr. Raúl Ochoa Cruz

SECCIÓN:

Ciencias Medicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y servicios de la salud

PERÚ - 2018

Resumen de coincidencias

22 %

- 1 Entregado a Universida... 16 % >
Trabajo del estudiante
- 2 Entregado a Universida... 3 % >
Trabajo del estudiante
- 3 Entregado a Universida... 3 % >
Trabajo del estudiante
- 4 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 7 Entregado a Tecsup <1 % >
Trabajo del estudiante

