



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y
satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carrasco Guevara, Lidia Viviana (ORCID: 0000-0003-3573-4808)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los servicios de salud

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres por ser ejemplo a seguir, por su gran amor, paciencia y sacrificio que me motivan e inculcan en mí valores y sobre todo el amor a Dios.

A mis hermanos y novio por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento.

Lidia Viviana Carrasco Guevara.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, quien bendice siempre mi vida concediendo los anhelos de mi corazón y a mi familia de quienes siempre recibo su apoyo incondicional.

También quiero agradecer a la jefatura del Policlínico Policial de Chimbote que me proporcionaron la información necesaria para la ejecución de la presente investigación, a la Universidad Cesar Vallejo y los docentes de la escuela de Posgrado de gestión de la salud.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento al Dr. Sosa Aparicio Luis Alberto, por su principal aporte y orientación durante todo este proceso, quien, con su dirección y conocimiento, permitió el desarrollo de este trabajo.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Confiabilidad de los instrumentos.	20
Tabla 2	Nivel de relación entre el sistema gestión de calidad de los servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020	22
Tabla 3	Nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.	23
Tabla 4	Nivel de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.	24
Tabla 5	Nivel de relación entre la dimensión prestacionales y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.	25
Tabla 6	Nivel de relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020	26
Tabla 7	Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.	27
Tabla 8	Nivel de los indicadores de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020. Dentro de la metodología se mantuvo un tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional; así mismo se concibió una muestra de 261 usuarios del policlínico policial, quienes se sometieron a una encuesta con viabilidad por Alfa de Cronbach y juicio de expertos. Por otra parte, se utilizó el software SPSS para ejecutar la prueba Rho Spearman, generando el resultado de coeficiente de correlación de 0.724 y una significancia bilateral de 0.00. En base a los resultados se concluyó la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre las variables, comprobando la proporcionalidad directa que mantienen, lo cual facilitó el rechazo de la hipótesis nula para proceder a aceptar la hipótesis de investigación que afirma la relación significativa entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote –2020.

Palabras claves: Sistema de gestión de calidad, satisfacción, policlínico policial.

ABSTRACT

The present investigation had the objective of determining the relationship between the quality management system of health services level I-3 and the users' satisfaction of Policlinic Policies Chimbote, 2020. Within the methodology, a type of applied research was maintained, of non-experimental transversal design and of correlational reach; likewise, a sample of 261 users of the police polyclinic was conceived, who were submitted to a survey with viability by Alfa de Cronbach and expert judgment. On the other hand, SPSS software was used to execute the Rho Spearman test, generating the result of correlation coefficient of 0.724 and a bilateral significance of 0.00. Based on the results, it was concluded the existence of a high and significant positive correlation among the variables, checking the direct proportionality that they maintain, which facilitated the rejection of the null hypothesis to proceed to accept the research hypothesis that affirms the significant relationship between the health services quality management system level I-3 and the satisfaction of the Policlinic Policies' users, Chimbote - 2020.

Keywords: Quality management system, satisfaction, police polyclinic.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto actual respecto a la crisis sanitaria ha denotado la importancia de las políticas de salud con las que debería contar cada estado. Así como la implementación oportuna de estándares de calidad sobre los establecimientos de salud, por lo que las normativas expedidas por cada gobierno se justificaron en el hecho de mejorar cada vez más las opciones sanitarias que se ofrecen ante una nueva epidemia o continuidad del problema actual (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

En virtud a ello, es notable resaltar la aparición de organizaciones dedicadas a la promoción de la obtención de estándares de calidad en los distintos establecimientos de salud, como es el caso de la agencia americana de acreditación Joint Commission, cuya meta se centra en mejorar la seguridad y la calidad de la atención prestada a los pacientes (Joint Commission International, 2020).

Por su parte, para la situación nacional, se encuentra al Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, a quien se le otorgó la acreditación de calidad de servicios, no obstante, se detalla que el merecido título se sustenta en la adecuada satisfacción que desarrolla sobre sus usuarios (Ministerio de salud, 2019).

El Policlínico Policial de Chimbote, creado de acuerdo a ley N° 29344 siendo el único recinto de salud policial en la provincia, otorgando atención de salud hace 35 años, en diferentes especialidades tanto para los efectivos como para sus derechohabientes. La jurisprudencia dada para el establecimiento se rige sobre la dirección de salud policial o DIRSAPOL, quienes se sustentan en las medidas otorgadas por el MINSA.

En vista de potenciar la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad de los establecimientos, el MINSA promueve la acreditación de los mismos por medio de una evaluación anual, la cual inicia por la autoevaluación de cada recinto a través de sus áreas de gestión de calidad en conjunto con la comisión de autoevaluación conformada por miembros administrativos de cada sucursal, quienes deberán manifestar su labor en

un informe para proceder a la visita de validadores y acreditadores del MINSA siempre y cuando se cumpla con todas las disposiciones, en busca de alcanzar la acreditación tal como se detalla en la norma técnica N° 050-MINSA/DGSP.

La mencionada normativa se ha desarrollado dentro del policlínico, la cual reflejan una desmejora del cumplimiento de la norma, puesto que para el año 2018 se obtuvo un puntaje de 241.5 con el 76% de avance, no obstante, el siguiente año se manifestó 317.5 con el 63%, lo que gráfica una tendencia negativa que dificulta el acceso a una pronta acreditación.

En suma, el policlínico mantiene una infraestructura, presupuesto y dotación logística deficiente que se manifiesta en casos de atención masiva, como el latente escenario del coronavirus que incrementó el tránsito de pacientes, atenciones urgentes y externas, el cual provocó disconformidades en los usuarios. Por lo que queda claro que una correcta gestión de calidad contribuye a aplacar las necesidades que sostienen los usuarios respecto a sus expectativas de atención en busca de acceder a una satisfacción de los mismos.

Por otro lado, es importante remarcar que es preocupante la dificultad sobre impartir una atención oportuna de los pacientes dentro del policlínico en vista de sostener una adecuada satisfacción, es por ello que se torna indispensable conocer la situación actual del policlínico respecto a la mejora de su servicio, así como la postura de los pacientes respecto al desenvolvimiento de la atención. De acuerdo al escenario resaltado se dispone la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I- 3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020?

Para la justificación de la investigación, se resalta en conocer el estado actual de un establecimiento público, que sirve para la atención sanitaria y detallar la percepción que mantiene el usuario sobre la dotación de salud impartida por el Policlínico Policial de Chimbote.

Por su parte, la implicancia práctica reside en reconocer la relación existente respecto a la gestión de la calidad impartida del establecimiento sobre la percepción que mantienen los pacientes, con la finalidad de aportar recomendaciones sobre el mismo. Se sostiene un valor teórico de aportar los beneficios que desligan del sistema de gestión de calidad, así como reconocer los factores que generan satisfacción en los usuarios de salud. La utilidad metodológica se halla en la generación de un instrumento que servirá para posteriores investigaciones que pretenden un estudio similar.

En consecuencia, se planteó las hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Ho: No existe relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

A razón de la pregunta planteada, se concibe el objetivo general de determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I- 3 y la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

A su vez, los objetivos específicos son:

Identificar el nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Establecer el nivel de la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Determinar la relación entre la dimensión prestacionales y la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Determinar la relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de presentar las posturas teóricas de la investigación, a continuación, se enmarcan las investigaciones previas respecto a las variables sometidas a estudio:

Azman, Rashid, Ismail y Samer (2019) en su artículo respecto al efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los pacientes de Malasia, con el objetivo de determinar la influencia de las variables, desarrollando una metodología no experimental – transversal de nivel correlacional causal, concluyendo que los factores de calidad contribuyen de manera significativa con resultado $\text{sig}=0,00$ y $F=75\%$ de la variabilidad de la lealtad de los pacientes, generando el vínculo entre la calidad del servicio y el paciente. Así mismo la lealtad es significativa, positiva y altamente considerada ($R=0,86$), los tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta son positivamente importantes desde las cinco dimensiones de la calidad del servicio, que suponen un cambio importante en la lealtad.

Ampah y Ali (2019) desarrollaron su artículo en base al rol de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del paciente de los hospitales públicos de Ghana, metodología no experimental, de nivel correlacional con una muestra de 252 pacientes. Por lo que los resultados mostraron que el 55% de los participantes en el programa de salud declararon que la adopción de la calidad del servicio en las instituciones de salud pública era media, seguida por el 45% de los encuestados que era alta. El estudio llegó a la conclusión de que la adopción de la combinación de comercialización entre las instituciones de salud pública de Ghana es mediana. Además, existe una relación bastante buena entre la satisfacción de los pacientes (clientes) y la calidad del servicio y, por lo tanto, la adopción efectiva de la calidad del servicio conduce a la satisfacción del cliente.

Mouly y Angiating (2018) desarrollaron su artículo respecto a la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del sector de salud en Nigeria, estableciendo una metodología no experimental, de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional con una muestra de 150 usuarios, para concluir

que el nivel de la satisfacción se sustenta como regular por el 42% seguido del 34% que se halla con insatisfacción, por lo que se afirma que es necesaria una mejora respecto a los componentes de la calidad de servicio a razón que existe percepción de una inadecuada infraestructura y trato del personal, lo que produce reducción de la fiabilidad y seguridad de los pacientes sobre el servicio prestado en los puestos sanitarios públicos.

Nya, Oluwaseyi, Hwa y Ramayah (2018) realizaron su artículo sobre la medición de la influencia de la calidad de servicios y la satisfacción de los pacientes en Malasia, ostentando un método descriptivo correlacional, no experimental – transversal, concluyendo que los resultados aseveran un 58% de influencia entre la calidad de servicio sobre la satisfacción del paciente, así mismo la imagen del hospital, la seguridad del paciente, la calidad del personal y la responsabilidad social fueron los predictores significativos de la satisfacción del paciente. Por su parte, la calidad del personal fue el predictor más importante de satisfacción, la implicación es que, para mantener a los pacientes satisfechos y dispuestos a regresar para tratamientos posteriores, los hospitales deben invertir más en la capacitación de su personal.

Maggi (2018) desarrolló la evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Hospital general de Milagro, sosteniendo un método no experimental – transversal, de nivel correlacional apoyado de una muestra de 357 pacientes, concluyendo que los usuarios mantienen insatisfacción respecto a la evaluación de los componentes del modelo Servqual, para la tangibilidad se diagnostica una insatisfacción de -0.1575 de indiferencia, la fiabilidad sostiene una indiferencia de -0.5675, sobre la capacidad de respuesta se halla una satisfacción parcial por la valoración de 0.162, la seguridad sostiene indiferencia de -0.5933 y la empatía es indiferente con -0.054.

Lostanau (2018) en su tesis respecto a la satisfacción y la calidad de atención percibida por los pacientes del Hospital Regional de Ica, implementando una metodología correlacional, no experimental – transversal, con una muestra de 93 usuarios y la ejecución de una

encuesta se concluyó una relación estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional entre la satisfacción y la calidad de atención con resultado $r=0.579$ y significancia= 0.00, por lo que se comprobó la hipótesis planteada. Así mismo, se manifiesta una relación positiva moderada entre la satisfacción y la empatía ($r=0.533$), la seguridad ($r=0.541$), la capacidad de respuesta ($r=0.622$) y los elementos tangibles ($r=0.445$).

Pérez (2018) en su tesis del Hospital público de Lima respecto a la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, presentó una metodología no experimental, de nivel descriptivo correlacional, contando con una muestra de 109 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta para concluir que existe una relación fuerte entre las variables obteniendo un resultado $r=0.750$, por otro lado la evaluación de los componentes de la calidad de servicio y la satisfacción se extiende una relación positiva fuerte y significativa, siendo los elementos tangibles (0.751), fiabilidad (0.735), capacidad de respuesta (0.769), seguridad (0.786) y la empatía (0.765), por lo que se confirma que la satisfacción de los pacientes se ve potenciada de manera autónoma por cada una de los factores del servicio.

Cerda (2018) realizó su investigación respecto a la autoevaluación de acreditación en calidad para mejora de la satisfacción de los pacientes del Hospital EsSalud de Cajamarca, delimitando una metodología cuasi experimental impuesta a una muestra de 78 colaboradores de la empresa, concluyendo que los resultados de los niveles fue de nivel medio en el 53.3% de los colaboradores antes de implementar el estímulo, así mismo al implementarse se confirmó el aumento de la valoración en un nivel alto con el 63.3%. Por su parte se identificó que los componentes de la satisfacción como la promoción, motivación y reconocimiento mantienen una condición mejorada luego de la implementación, comprobando de esta manera la fuerte incidencia que tiene la acreditación de calidad.

Pingo (2018) desarrolló la investigación del sistema de atención y la calidad de servicio de los usuarios del centro de salud I-4, disponiendo de un método no experimental de nivel correlacional con una muestra de 327

pacientes, concluyendo una relación significativa baja entre las variables, con resultado $r=3.36$ y $\text{sig}=0.00$. No obstante, se otorgó la medición correlacional de los componentes de la calidad de servicio: empatía, responsabilidad, confiabilidad, seguridad y elementos tangibles desligados del resultado de significancia de 0.00, siendo menor al valor de 0.05, por lo que se atribuye una mejora significativa de los componentes sobre el sistema de atención.

Arteaga (2017) dispuso su investigación respecto a la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Hospital II Tarapoto, por medio de la disposición de una metodología no experimental transversal de nivel correlacional, con una muestra de 62 pacientes, concluyendo en la existencia de una influencia entre las variables comprobada por el resultado de la prueba Chi cuadrado $\chi^2=0.00$ y valor 22.79 con valor tabular 15.51 demostrando que la calidad de atención y la satisfacción no son independientes. Por su parte el análisis descriptivo denota que la dimensión técnica es valorada como buena por el 41.49% de clientes, así mismo la dimensión fiabilidad es la más predominante en los usuarios con el 30.65%.

Olortegui (2017) desarrolló su tesis respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de los internados del hospital Alcides Carrión, alineando una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo correlacional, manteniendo el objetivo principal de hallar la relación entre las variables por medio de un cuestionario impartido a 118 pacientes, concluyó la existencia de una relación positiva alta y significativa entre la calidad y la satisfacción representado por el resultado $r=0.735$. Por su parte el análisis correlacional sobre las dimensiones, dispuso la existencia de relación positiva alta entre el personal y la satisfacción desligado del resultado $r=0.814$, el técnico – científico sostiene una relación positiva moderada sobre la satisfacción con resultado $r=0.505$ y el ambiente con una relación positiva alta sobre la satisfacción de resultado $r=0.708$.

Messarina (2016) en su tesis sobre calidad de atención y satisfacción del paciente en el hospital de alta complejidad de Trujillo, asistido de una

metodología no experimental de nivel descriptivo correlacional, exponiendo una muestra de 224 pacientes, concluyendo que los componentes desligados de la variable calidad de atención mantienen una relación positiva alta y significativa sobre la satisfacción de los pacientes, partiendo de la fiabilidad como resultado $r= 0.728$, sensibilidad con $r=0.763$, tangibilidad con $r= 0.743$, seguridad con $r= 0.774$ y la empatía con $r= 0.818$. No obstante, para el objetivo general se dispuso un hallazgo de relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y satisfacción $r=0.878$ y $\text{sig}=0.00$, es por ello que la comprobación de la hipótesis dispuso la confirmación de la suposición alternativa.

A continuación, se presentan las posturas teóricas de los autores respecto a las variables sometidas a estudio:

Toda organización indiferentemente del rubro al que pertenezca considerará importante el tema de la calidad dentro de sus diferentes funciones ya sea alguna que brinde un servicio u oferte un producto. Por lo tanto, es crucial priorizar la calidad en las organizaciones, el presente trabajo se enfoca en la gestión de calidad, por ello se parte definiendo el concepto de calidad asumiendo que este ha evolucionado constantemente a través de los años y se ha mantenido como un tema dominado ante la alta gerencia desde mediados del siglo XX (Beckford, 2010).

La calidad ha evolucionado hasta el punto de abarcar diferentes áreas. En cuestión toda organización está obligada a brindar un buen servicio si quiere subsistir ante la globalización, es por ello que se logra definir a la calidad como la agrupación de peculiaridades relacionadas al buen trato y(o) servicio que se le ofrece a un determinado consumidor, el cual permite el gozo y satisfacción de los mismos (Mabrouka, 2016). Así mismo se rescata que la calidad ya no es opcional, sino es una estrategia obligatoria para mantenerse en el mercado (Djerdour y Patel, 2000).

Desde otra perspectiva Harvey y Newton (2004) sostienen que la calidad es una percepción. No es absoluta, sino más bien relativa a los puntos de vista y experiencia de cada persona, parte de un conjunto de elementos en razón

al proyecto, basándose en valores y juicios de los clientes.

Por otro lado, Evans y Dean (2003) proponen que la calidad se basa en cuatro categorías principales, donde se ubica el valor, excelencia, aprobación de los estándares y satisfacción de las expectativas de los consumidores. Donde se rescata a la aprobación de los estándares como una de las importante en relación a la medición de la calidad para asegurar que el servicio brindado se de en óptimas condiciones y cumpla con las normas relacionadas (Awoku, 2012).

Para continuar se expone a brevedad la gestión de calidad, la cual se define como una forma de trabajo planificado, protegido, donde se busca desarrollar el mejor escenario para los procesos de una organización que va complementada con las normas, en donde exista eficiencia y eficacia. Logrando que la organización sea más competitiva y cumpla con la satisfacción de lo que requieren los consumidores (Lofgren, 2015).

Con respecto al sistema de gestión de calidad (SGC), en primera instancia se define como una estrategia basada en una serie de pasos establecida por las normativas y la gerencia, en relación a los temas de calidad en diferentes tareas. Toda organización cuenta con un sistema de gestión de calidad, ya que este funciona como una revisión para las diferentes áreas y es muy efectivo para tener una visión general de la organización (Karlöf y Lövingsson ,2007)

Desde otro punto de vista Summers (2003) nos dice que un SGC es un elemento bien constituido de forma funcional, con una capacidad de documentar los procedimientos técnicos y administrativos, dirigiendo acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica. Podemos acotar que ciertas organizaciones simplemente tratan el costo de implementar sistemas de gestión de la calidad como un gasto general del negocio, a menudo disfrazado dentro de varios presupuestos (Bell y Omachonu, 2011).

Un SGC es una forma de trabajo, que busca la satisfacción del cliente, mediante una planificación y mejora continua de los procesos de la

organización, esto está constituido por un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yáñez, 2008). Por su parte Vilnius (2016) añade que el SGC tiene procesos que deben ser considerados como operaciones de primera importancia para que exista un correcto desarrollo y sea posible tener un registro de los objetivos que deben alcanzar la compañía.

Al establecer un SGC este se tendrá finalidad brindar una garantía ante las operaciones de la organización, brindando seguridad y un correcto control, para cual existirá un análisis estadístico y transmisión constante de la información de la organización, junto con un correcto seguimiento (Debby, 2015). Del mismo modo podemos sumar que toda organización debe brindar a sus abastecedores información y formación necesaria sobre el sistema de gestión de calidad. Al mismo tiempo solicitar la certificación al proveedor, sugerir ideas de proyectos para la mejora, en última instancia realizar auditorías y evaluaciones (Zhang, 2000).

La importancia de tener un SGC radica en garantizar un correcto control de la compañía, conjuntamente con las normativas establecidas por los lineamientos, al mismo tiempo permite conseguir los objetivos propuestos a largo, mediano o corto plazo (Evans, 2005). Para mantener una competitividad en el mercado es importante proporcionar productos y servicios con altos estándares, por ello es importante contar con un SGC que permita conseguir una alta calidad al menor costo (Rawahi y Bashir, 2011).

Por otro lado, se rescata que el objetivo del sistema de gestión de la calidad radica en monitorear las operaciones que realizan dentro de la organización. Además de todo ello, el SGC busca que la organización se desarrolle de la mejor manera, para conseguir mayor rentabilidad, los empleados sean más competentes y la información este bien organizada para el uso pertinente de la misma (Lecklin, 2006; Schroeder et al., 2005).

Como vemos la calidad y su sistema abarca grandes sectores, Dahlgard (2011) menciona que la calidad puede ser un fenómeno relativo, que

significa cosas diferentes para cada organización o persona. Para el presente estudio nos enfocaremos en un tema más arraigado a la calidad en el sector salud, donde el SGC buscará siempre el máximo aprovechamiento de los recursos, asimismo que estos faciliten que al paciente se le brinde la mejor atención posible y como se menciona que estos establecimientos de cuidado cumplan con sus permisos y normativas impuestas (Riley et al. ,2010; Armstrong et al., 2012)

Dentro del ámbito salud podríamos definir a este sistema como un conjunto de elementos interrelacionados que fomentan la contribución a la hora de conducir, brindar asistencia técnica y evaluar a los centros de salud del sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo referente a la calidad de atención y gestión (Ministerio de Salud, 2009). Por otro lado, Sollecito y Johnson (2011) enfatizan que un sistema de gestión de calidad radica en aplicar una mejora continua en todos los procesos, con el objetivo de brindar un cuidado de la salud de alta calidad que cumpla o incluso supere las expectativas.

Un SGC también es definido como un conjunto de procesos que dirigen y controlan la red proveedora de servicios de salud en lo referente a la calidad de atención. (Ministerio de Salud, 2008). Sumado a ello Thor (2007) nos menciona que se debe mejorar la calidad de atención médica, identificando los principales problemas. Con ayuda de los colaboradores, equipos profesionales y gerentes, los cuales deben aplicar métodos que faciliten los procesos y mejoren el resultado. Es por ello que al implementar un sistema de gestión de calidad este permite establecer a la organización de forma bien gestionada y que constantemente aplique la mejora continua y se adapta ante cualquier problemática (Batalden, y Davidoff, 2007; Adler et al., 2008).

Por otro lado, cabe resaltar que un adecuado desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, necesita una correcta participación por parte de las organizaciones que brindan este servicio, esta ejecución requiere de un marco teórico general el cual permita el conocimiento y el uso estandarizado de conceptos de calidad en el sector salud, permitan las

acreditaciones y certificaciones que se les exige como requisito en sus lineamientos y normativas. (D'Alessio, 2008; Longtin et al., 2010).

Podemos añadir que los gerentes o encargados del centro de salud deben considerar la implementación de un sistema de alta calidad, para que la organización receptora esté en óptimas condiciones. Del mismo modo debe existir una correcta capacitación al personal de dirección y del mismo modo a los que atienden a los pacientes, los cuales se reconocen como incentivos hacia un mejor servicio. (Kunkel ,2008; MacIntyre, 2012; Cooke et al., 2011).

Con respecto a la acreditación o certificación para un sistema de gestión de calidad es claro que se cumplan con una serie de reglamentos impuestos por el Ministerio de salud. La certificación hospitalaria se comprende como una serie de evaluaciones externas periódicas, donde se garantice que el establecimiento cumple con los estándares fiables y realizables, formulados y conocidos por los involucrados en la atención del sector salud, y que está orientado a promover una serie de mejoras continuas con respecto a la calidad, tanto de atención como al propio desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios del determinado centro de salud o servicio médico (Ministerio de salud, 2007).

En conmemoración a la fiscalización del ministerio de salud, este dispone de acreditaciones normativas para los establecimientos de salud de acuerdo al nivel que ostenta, en relevancia para la investigación se cuenta con la acreditación I-3 dispuesta en la norma técnica N° 050-MINSA/DGSP-V-02, la cual contempla una serie de macro procesos a cumplir en los diferentes recintos a nivel nacional, siendo los niveles gerenciales, prestacionales y los de apoyo.

Partiendo del nivel gerencial se hallan los indicadores de actividades como: direccionamiento, gestión de recursos humanos, gestión de calidad, manejo de riesgo de atención, gestión de seguridad ante desastres y control de la gestión y prestación. Por su parte, para el nivel prestacionales, se cuenta con la atención ambulatoria, atención extramural, atención de hospitalización, atención de emergencia, atención quirúrgica y docencia e

investigación, finalmente para el nivel de apoyo se basa en la atención de apoyo dx y terapéutico, admisión y alta, referencia y contrareferencia, gestión de medicamentos, gestión de la información, descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización, manejo del riesgo social, nutrición y dietética, gestión de insumos y materiales y gestión de equipos e infraestructura (Ministerio de salud, 2007).

Esta comprendido que la calidad es un factor clave en toda organización, del mismo modo es crucial la satisfacción que presenta toda persona que recibe un determinado servicio o producto, en tal sentido Kotler y Keller (2006) sostienen que la satisfacción es una sensación de goce o desilusión como consecuente de comparar la experiencia de la compra o adquisición del servicio con las expectativas previas. También mencionan que los resultados se pueden traducir como clientes insatisfechos si no se cumplió con las expectativas o por lo contrario quedarían satisfechos si sus demandas fueron cumplidas (Lovelock, Patterson y Walker, 2001)

Desde otra perspectiva se concibe a la satisfacción del cliente como una respuesta emocional del consumidor posterior al análisis donde compara a lo que percibió en su experiencia y la expectativa del producto con lo que realmente percibió o experimentó (Vavra, 2002; Gosso, 2010). Del mismo modo es el grado de experiencia que se percibió y la relación con las expectativas puestas por el usuario (Armstrong y Kotler, 2003). Estas dos propiedades son la base de la satisfacción del usuario, enfocándose en un sistema donde el propio cliente nos ofrece la información necesaria para garantizar su satisfacción (Ongoto, 2010).

También se sostiene a la satisfacción del cliente luego de la experiencia del servicio o prestación dada, como la suma de tácticas que toda organización emplea para satisfacer e implementar mejoras para destacar de la competencia constante que se tiene en complacer las exigencias del consumidor (Serna, 2006). Para complementar la idea menciona que la satisfacción es un parámetro que depende de dos factores: expectativas y percepciones. Esto puede variar según el tipo de persona que percibe la calidad del servicio e involucra aspectos psicológicos (García, 2011).

Toda empresa debe tener en claro que la satisfacción del consumidor es vital para que la marca y servicio, de la organización estén presentes en los clientes, lo que denominamos un posicionamiento efectivo (Según Pérez, 2017). Esto también garantiza que la organización cumple con lo que demanda el cliente en relación a la calidad del servicio. Nuestros clientes son nuestro mayor patrimonio, es por ello que debemos cumplir con sus expectativas y exigencias para mantenerlos satisfechos, esto se traduce como una buena calidad y mayor demanda (Cobra, 2000).

La satisfacción del cliente es un parámetro medible y se relaciona íntimamente con la calidad, es por esto que se debe medir con tres aspectos: expectativas del cliente, la percepción de la calidad y los niveles de satisfacción (Lehman y Winer, 2007). Para la expectativa puesta por el consumidor se pueden definir como la esperanza previa de lograr algo con el servicio o producto solicitado (Millones, 2010).

Según Zeithaml y Bitner (2002) existen dos niveles de expectativas. El primero es el servicio adecuado, donde el consumidor espera un servicio que cumpla con todo lo que necesita, no obstante, se comprende que el servicio no alcanzará un 100% de satisfacción, por esto es permisible un mínimo de tolerancia. En segundo lugar, tenemos el servicio deseado, aquí los consumidores se basan en su juicio para que la organización cumpla con lo que ellos demandan, esperando lo que ellos consideran.

En el nivel percepción de calidad o rendimiento percibido se puede representar como el grado de cumplimiento que el cliente le atribuye al servicio luego de la experiencia, por lo mismo este nivel depende en gran medida del estado emocional del cliente y no necesariamente en la realidad del producto o servicio (Millones, 2010). También podemos añadir que el conjunto de acciones que se presentan en la compra es un factor clave para este nivel, siendo algunos factores como la apariencia, la primera atención, entre otros que podrían afectar negativamente la decisión del cliente (Schiffman y Lazar, 2006)

Por último, tenemos los niveles de satisfacción, estos se dan a conocer

posterior a la adquisición del servicio o compra del producto, que según Millones (2010) pueden ser tres niveles. El nivel que toda organización espera evitar es la insatisfacción, pues se da cuando el cliente no relaciona sus expectativas con lo que realmente recibió. Por otro lado, tenemos a la satisfacción donde existe una coincidencia favorable entre las expectativas puestas por el consumidor y lo que realmente percibió. Dentro del punto medio tenemos a la complacencia donde podemos observar que existe un ligero nivel de satisfacción superando las expectativas iniciales.

Dentro de los aspectos claves de la satisfacción del usuario con respecto a un servicio se reconoce al modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988) albergando 5 factores:

La fiabilidad, es la capacidad con la que debe contar toda organización para la prestación óptima de su servicio de forma fiable y segura. La Capacidad de respuesta, está orientada a la disposición que se observa para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido, considerando muy importante el factor tiempo. Los elementos tangibles, se comprenden como todo aspecto palpable que se puede percibir tales como: instalaciones, infraestructura, medios comunicadores e indumentaria. Seguridad, es un enfoque basado en la atención que se le brinda a los usuarios para inspirar confianza y credibilidad. Por último, la Empatía, entendida como la capacidad de comprensión hacia lo que sienten los usuarios del servicio, mediante una atención personalizada e individual (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación

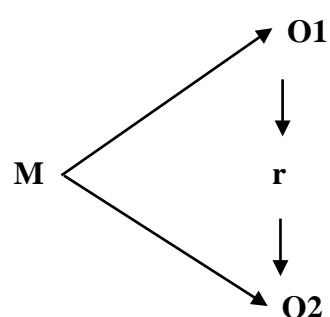
En especificación al tipo de investigación se presentó como aplicada o también reconocida como empírica, que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) determinan que esta tipología de investigación inicia con el reconocimiento de un problema para la ejecución de la revisión teórica y científica, la cual se debe llevar a la práctica con el fin de generar posibles soluciones al problema inicial.

Diseño de investigación

A medida del diseño se estableció como no experimental – transversal, puesto que no se mantuvo ninguna manipulación sobre las variables en estudio, por lo contrario, se recogieron los datos tal como se desenvuelven en su contexto natural, así mismo la acción se realizará en un determinado tiempo.

Por su parte el nivel de estudio se centró como descriptivo correlacional, a motivo que se pretende establecer la relación que existe entre las variables gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De acuerdo a las especificaciones, se desarrolla el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra.

O1: Observaciones de la gestión de calidad.

O2: Observación de la satisfacción.

r: Correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Sistema de gestión de calidad.

- **Definición conceptual:** El sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados que fomentan la contribución a la hora de conducir, brindar asistencia técnica y evaluar a los centros de salud del sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo referente a la calidad de atención y gestión (Ministerio de Salud, 2009).
- **Definición operacional:** Conjunto de atributos que potencian el servicio que mantiene el policlínico policial de Chimbote, el cual se mide por medio de un cuestionario a razón de sus dimensiones prestacionales y apoyo, asimismo se desarrolló una escala de medición ordinal con niveles bueno, regular y malo, presentado las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
- **Indicadores:** Atención ambulatoria, atención extramural, atención de emergencia, atención de apoyo dx y terapéutico, admisión y alta, descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización, manejo del riesgo social.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Satisfacción.

- **Definición conceptual:** La satisfacción es el grado de experiencia que se percibida y la relación con las expectativas puestas por el usuario (Armstrong y Kotler, 2003)
- **Definición operacional:** Percepción de los usuarios respecto al servicio otorgado por el Policlínico Policial Chimbote, el cual fue medido por medio de un cuestionario a razón de sus dimensiones percepción y expectativa, asimismo se desarrolló una escala de medición ordinal con niveles bueno, regular y malo, presentado las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo,

(4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

- **Indicadores:** elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

El apartado de la población de acuerdo a Hernández, et al. (2014) se define como el universo que alberga a la totalidad de elementos o sujetos que mantienen la información necesaria correspondiente al fenómeno de investigación, los cuales deben sostener características similares. Para el desarrollo de la investigación se contó con todos los pacientes asegurados en el Policlínico policial de Chimbote, el cual asciende a 11243 usuarios.

Muestra

Para Hernández, et al. (2014) la muestra se define como el subgrupo desligado de la población, donde se agrupa a los sujetos o elementos con características similares quienes están prestos para recaudar la información.

En la investigación se asumió una muestra por medio de la aplicación de la fórmula de población finita, a motivo que se conoce de manera exacta la cantidad total de elementos del universo. De acuerdo a la fórmula se obtuvo una muestra representada por 261 pacientes. (Anexo 04)

Muestreo

En respuesta al muestreo se aplicó el denominado como probabilístico, puesto que todos los elementos miembros de la población mantienen la misma condición de quedar elegido para formar parte de la muestra, estableciéndose una selección de manera aleatoria (Hernández, et al, 2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se dispuso de la encuesta como técnica. La encuesta se centra en la interrogación de los elementos miembros de la muestra, también conocidos como encuestados con el objeto principal de recaudar datos indispensables para otorgar una medición adecuada de las variables del estudio (Hernández, et al., 2014).

Instrumento

En vista de la técnica mencionada se desarrolló el cuestionario como instrumento, generando una lista de preguntas referentes a las variables que se sostienen en investigación, por lo que se concebirá dos cuestionarios, detallados a continuación:

- El cuestionario respecto al sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3, alberga 26 preguntas sobre las dimensiones: prestacionales y apoyo. Así mismo se desarrolló una escala de medición ordinal, presentado las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
- El cuestionario respecto a la satisfacción de usuarios, alberga 21 preguntas sobre la dimensión: percepción y expectativas. Así mismo se desarrolló una escala de medición ordinal, presentado las alternativas:
(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Validez

Respecto a la búsqueda de la validez, se realizó el modelo juicio de expertos por medio de la participación de 3 profesionales en el tema, quienes serán autorizados a la evaluación de los cuestionarios sustentado su aprobación a través de una matriz de validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación fue otorgada por la prueba alfa de Cronbach, la misma que partió por la ejecución de una prueba piloto para la consiguiente generación del coeficiente de fiabilidad medido del rango

>0.70. Generando el resultado de 0.855 para sistema de gestión de calidad y 0.847 para la satisfacción.

3.5 Procedimientos

A consecuencia de mantener los instrumentos confiables y validados, se procedió a la solicitud de la autorización correspondiente e información por medio del representante del policlínico, con la finalidad de realizar las coordinaciones de los horarios y fechas para la recaudación de los datos. Así mismo se dispuso de un documento que alberga el consentimiento informado para los pacientes participantes de la encuesta.

Contando con las consideraciones indicadas se prevé la preparación de los materiales necesarios para el desarrollo de la encuesta; a motivo del desarrollo del instrumento se impartirá de manera directa a cada uno de los participantes apelando a una fuente de datos de tipo primaria. No obstante, la actividad de encuestar estuvo guiada de forma adecuada por el encargado en vista de evitar las enmendaduras o posibles depuraciones. Al terminar el desarrollo se verificó la información recopilada para organizarla en una base datos y proceder de manera pronta al análisis estadística de los datos por medio de la tabulación correspondiente que guiaron las conclusiones del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se otorgó por medio del uso del software estadístico IBM SPSS Statistics 25 y Microsoft Excel, por estos medios se dispuso de un análisis descriptivo representado por la presentación de tablas de frecuencias y gráficos, los cuales se sostendrán la

distribución de los datos por medio de categorías o niveles.

Por su parte se realizó un análisis inferencial representado por la ejecución de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, el cual concibió la elección de la prueba de correlación para el hallazgo del coeficiente de correlación y la comprobación de hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas que mantuvo la investigación, son las siguientes:

- Los cuestionarios albergaron el debido consentimiento informado para los participantes del estudio, en aras de informar el motivo del estudio y contar con su aceptación.
- La ejecución de la investigación contó con el permiso del representante del policlínico policial de Chimbote.
- Las participaciones de los sujetos de la encuesta mantuvieron el anonimato correspondiente.
- La información recopilada no mantuvo manipulación alguna, es por ello que se manifestó información completamente veraz. Así mismo los datos gestionados fueron de uso completamente académico.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a la tabla 1 se halló el coeficiente de relación 0.724, conmemorando una relación positiva alta y la proporcionalidad directa entre las variables. Por su parte, en vista de la comprobación de la hipótesis se dispuso un resultado de significancia bilateral $0.00 < 0.05$ generando un valor significativo a la relación, por lo que se acepta la hipótesis de investigación que afirma la relación significativa entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

Tabla 1. Nivel de relación entre el sistema gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Rho	Sistema de gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,724**
Spearman	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000
		N	261

Fuente: Base de datos de estudio.

La tabla 2 muestra el nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial, resaltando que el 51% (132 usuarios) perciben un nivel regular, el 33% (86 usuarios) manifiestan nivel malo y el 16% (43 usuarios) sostienen nivel bueno sobre el sistema de gestión de calidad impartido por el policlínico.

Tabla 2. Nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I- 3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Nivel del sistema de gestión de calidad	f	Usuarios %
Bueno	43	16%
Regular	132	51%
Malo	86	33%
Total	261	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

La tabla 3 muestra el nivel de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, resaltando que el 52% (137 usuarios) perciben un nivel malo, el 34% (88 usuarios) manifiestan nivel regular y el 14% (36 usuarios) sostienen nivel bueno sobre la satisfacción de los usuarios percibida por el servicio del policlínico.

Tabla 3. Nivel de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Nivel de satisfacción	f	Usuarios %
Bueno	36	14%
Regular	88	34%
Malo	137	52%
Total	261	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

En base a la prueba Rho Spearman, se identificó un coeficiente de 0.722 con significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, por lo que se comprueba la relación positiva alta y significativa entre la dimensión prestacionales y la variable satisfacción.

Tabla 4. Nivel de relación entre la dimensión prestacionales y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Rho Spearman	Prestacionales	Coeficiente de correlación	,722**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000
		N	261

Fuente: Base de datos de estudio.

En base a la prueba Rho Spearman, se identificó un coeficiente de 0.718 con significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, por lo que se comprueba la relación positiva alta y significativa entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción.

Tabla 5. Nivel de relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Rho Spearman	Apoyo	Coeficiente de correlación	,0.718**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000
		N	261

Fuente: Base de datos de estudio.

La tabla 6 muestra el nivel de las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad, donde las prestacionales mantienen el nivel regular percibido por el 45% (117 usuarios), así mismo el apoyo presenta nivel regular dado por el 49% (127 usuarios).

Tabla 6. Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Nivel de dimensiones de la gestión de calidad	<u>Prestacionales</u>		<u>Apoyo</u>	
	f	%	f	%
Bueno	57	22%	48	18%
Regular	117	45%	127	49%
Malo	87	33%	86	33%
Total	261	100%	261	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

La tabla 7 muestra el nivel de los indicadores de la variable satisfacción, donde los elementos tangibles, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta mantienen una valoración mala del 49%, 52%, 48% y 46% respectivamente. Así mismo la seguridad mantiene el nivel regular del 54%.

Tabla 7. Nivel de los indicadores de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

Nivel de indicadores de la satisfacción	Tangibles		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Cap. Respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	54	21%	50	19%	49	19%	47	18%	65	25%
Regular	78	30%	76	29%	141	54%	90	34%	77	30%
Malo	129	49%	135	52%	71	27%	124	48%	119	46%
Total	261	100%	261	100%	261	100%	261	100%	261	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

V. DISCUSIÓN

En disposición al planteamiento del objetivo general de la investigación que se propone determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, se resalta el resultado presentado en la tabla 2 donde se halló el coeficiente de relación 0.724 conmemorando una relación positiva alta entre las variables. El hallazgo se familiariza a la conclusión acogida por la investigación de Pérez (2018) respecto al hospital público de Lima donde por medio de la ejecución de la prueba Rho Spearman se concibe la existencia de una relación fuerte entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes comprobado por el resultado $r=0.750$. Es por ello que se reconoce un desenvolvimiento de proporcionalidad directa entre las variables, sintetizando que toda mejora implementada sobre el sistema de gestión de calidad repercute en el incremento sobre la satisfacción percibida por los asiduos al servicio de salud.

En realce a la mención previa se expone el resultado detallado en la tesis de Lostaunau (2018) en base a la satisfacción y la calidad de atención percibida por los pacientes del Hospital Regional de Ica, donde a pesar que se concluyó una relación moderada con resultado $r=0.579$, se hace relevante la significancia bilateral $= 0.00$ que permitió la comprobación de la hipótesis de investigación. Similar a la tabla 2 de esta investigación, la cual generó una significancia bilateral $0.00 < 0.05$ atribuyendo un valor significativo a la relación encontrada, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación que afirma la relación significativa entre la gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote. Por lo que se confirma la incidencia que tiene el SGC en los recintos de salud que pretendan disponer de una satisfacción óptima de sus pacientes, tal como se confirma en la mención de Mabrouka (2016) quien define a la calidad como la agrupación de peculiaridades relacionadas al buen trato y(o) servicio que se le ofrece a un determinado consumidor, el cual permite la satisfacción de los mismos.

De otro lado, respecto al primer objetivo específico que se plantea identificar el nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, se presenta la tabla 3 donde se asume que el 51% (132 usuarios) perciben un nivel regular, el 33% (86 usuarios) manifiestan nivel malo y el 16% (43 usuarios) sostienen nivel bueno sobre el sistema de gestión de calidad impartido por el policlínico.

Este escenario vislumbra el predominio de un nivel regular que atribuye deficiencias sobre la concepción de un sistema que le permita al policlínico mantener una acreditación sobre su política de atención, puesto que la medición impuesta se basó en las disposiciones de la normativa del MINSA (2007) respecto a la certificación hospitalaria que se comprende como una serie de evaluaciones externas periódicas, donde se garantice que el establecimiento cumple con los estándares fiables y realizables, formulados y conocidos por los involucrados en la atención del sector salud, y que está orientado a promover una serie de mejoras continuas con respecto a la calidad, tanto de atención como al propio desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios del determinado centro de salud o serviciomédico.

Por su parte la mencionada acreditación también se dispuso en la investigación sobre el hospital Essalud de Cajamarca realizado por Cerda (2018) manteniendo resultados regulares similares por el 53.3% de los pacientes consultados. No obstante, el estudio aplicó una estrategia de re orden sobre en enlace de los procesos del SGC que desarrolla incrementado su nivel situacional a un nivel alto con el 63.3%, identificándose que los beneficios se resaltan de manera directa en los componentes de la satisfacción como la promoción, motivación y reconocimiento, las cuales mantuvieron una condición mejorada luego del re orden, comprobando de esta manera la fuerte incidencia que tiene la acreditación de calidad. Por lo que es notable asumir que es necesario mantener una correcta participación y control sobre los procesos del SGC implementado en los establecimientos

de salud sin distinción, si es que se requiere ofrecer una correcta atención sobre los pacientes, puesto que de acuerdo al Ministerio de salud (2009) el sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados que fomentan la contribución a la hora de conducir, brindar asistencia técnica y evaluar a los centros de salud del sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo referente a la calidad de atención y gestión.

De acuerdo al segundo objetivo específico que dictamina establecer el nivel de la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, se desarrolló la tabla 4 donde se muestra que el 52% (137 usuarios) perciben un nivel malo, el 34% (88 usuarios) manifiestan nivel regular y el 14% (36 usuarios) sostienen nivel bueno sobre la satisfacción de los usuarios percibida por el servicio del policlínico. Es por ello que se comprueba que los usuarios del policlínico no contemplan una correcta satisfacción sobre la atención percibida, así mismo se presentan índices de insatisfacción claramente detallado por la tendencia mala de la tercera parte de los encuestados.

Los resultados expuestos se asemejan a la artículo de Mouly y Angiating (2018) respecto al sector de salud en Nigeria, quienes hallaron que el nivel de la satisfacción fue valorada como regular por el 42% de los pacientes consultados, seguido del 34% que se halla con insatisfacción, por lo que se afirmó que es necesaria a manera de estrategia una mejora respecto a los componentes de la calidad de servicio a razón que existe percepción de una inadecuada infraestructura y trato del personal, lo que produce reducción de la fiabilidad y seguridad de los pacientes sobre el servicio prestado en los puestos sanitarios públicos.

En base a disponer de una estrategia efectiva que mejore la situación de la satisfacción en el sector de salud, la investigación de Nya, Oluwaseyi, Hwa y Ramayah (2018) dictaminó que la imagen del hospital, la seguridad del

paciente, la calidad del personal y la responsabilidad social fueron los predictores significativos de la satisfacción del paciente. Por su parte la calidad del personal fue el predictor más importante de satisfacción, la implicación es que, para mantener a los pacientes satisfechos y dispuestos a regresar para tratamientos posteriores, los hospitales deben invertir más en la capacitación de su personal. Pues como afirma Serna (2006) la satisfacción es la suma de tácticas que toda organización emplea para satisfacer e implementar mejoras para destacar de la competencia constante que se tiene en complacer las exigencias del consumidor.

Por otro lado, partiendo de la percepción deficiente que sostienen los usuarios respecto a la satisfacción de policlínico, es notable delimitar las posibles causas por medio del reconocimiento de su dimensión percepción y expectativas, que a su vez fue medida a través del modelo servqual detallado en la tabla 8, donde los elementos tangibles, fiabilidad empatía y capacidad de respuesta mantienen valoración malo del 49%, 52%, 48% y 46% respectivamente, así mismo la seguridad mantiene nivel regular otorgado por el 54%. En semejanza se halla la evaluación del hospital general del Milagro, realizada por Maggi (2018) concibiendo que los usuarios mantienen insatisfacción respecto a la evaluación de los componentes del modelo servqual, para la tangibilidad se diagnosticó una insatisfacción de -0.1575 de indiferencia, la fiabilidad sostiene una indiferencia de -0.5675, sobre la capacidad de respuesta se halla una satisfacción parcial por la valoración de 0.162, la seguridad sostiene indiferencia de -0.5933 y la empatía es indiferente con -0.054.

En vista de las valoraciones de insatisfacción sobre el servicio brindado tanto por el policlínico y el hospital, se asume una posición crítica sobre la atención que imparten, puesto que desde los hallazgos de Pérez (2018) en su tesis del Hospital público de Lima, los componentes de la calidad de servicio y la satisfacción sostienen una relación positiva fuerte y significativa, con

resultados para los elementos tangibles (0.751), fiabilidad (0.735), capacidad de respuesta (0.769), seguridad (0.786) y la empatía (0.765), concibiendo de esta manera que la satisfacción de los pacientes se ve potenciada de manera autónoma por cada una de las experiencias vividas por los usuarios con los factores del diseño Serqual. Puesto que desde la posición de Armstrong y Kotler (2003) la satisfacción es el grado de experiencia que es percibida y la relación con las expectativas puestas por el usuario.

Respecto al tercer objetivo específico que dispuso determinar la relación entre la dimensión prestacionales y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote. Se sostiene en la tabla 5 la prueba Rho Spearman, donde se identificó un coeficiente de 0.722 con significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, comprobándose la relación positiva alta y significativa entre la dimensión prestacionales y la variable satisfacción, de acuerdo al resultado se conmemora la relevancia que mantiene el buen desenvolvimiento de la atención ambulatoria, atención extramural y la atención de emergencia en aras de percibir una mejora significativa sobre la satisfacción de los usuarios del policlínico.

La adecuada atención prestacional, sustentada en la acreditación del MINSA (2007) siendo el servicio extramural, ambulatorio y emergencia se confiere a la labor técnica y profesional que dispone cada colaborador del policlínico sumado a la correcta implementación y dotación de infraestructura que mantenga el establecimiento sanitario. Dicho esto, se destaca en similitud los resultados de Olortegui (2017) respecto al hospital Alcides Carrión, quien halló la existencia de relación positiva alta entre el personal y la satisfacción desligado del resultado $r=0.814$, el técnico – científico sostiene una relación positiva moderada sobre la satisfacción con resultado $r=0.505$ y el ambiente con una relación positiva alta sobre la satisfacción de resultado $r=0.708$.

Finalmente, bajo el objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote. Se desarrolla en la tabla 6 la prueba Rho Spearman, donde se identificó un coeficiente de 0.718 con significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, comprobándose la relación positiva alta y significativa entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción, de acuerdo al resultado se conmemora la importancia que mantiene la adecuada práctica sobre la atención de apoyo dx y terapéutico, admisión y alta, descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización y el manejo del riesgo social en vista de percibir una mejora significativa sobre la satisfacción de los usuarios del policlínico.

No obstante, dentro de todo desarrollo de la atención de apoyo existirá la participación de los colaboradores encargados de cada función, por lo que la generación de especializaciones de trabajo bajo la normativa se torna indispensable bajo el fin de cumplir de forma efectiva con la normativa del ministerio de salud, así mismo esto se realiza en la postura de Nya, Oluwaseyi, Hwa y Ramayah (2018) quienes afirman que la calidad del personal es el predictor más importante de satisfacción, la implicación es que para mantener a los pacientes satisfechos y dispuestos a regresar para tratamientos posteriores, los hospitales deben invertir más en la capacitación de su personal.

VI. CONCLUSIONES

Primero. El resultado de la prueba Rho Spearman fue 0.724 con significancia bilateral de 0.00. Al respecto la investigación concluye que existe una correlación positiva alta entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción, asimismo se acepta la hipótesis alternativa que afirma la relación significativa de variables.

Segundo. El nivel del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3, destaca que el 51% (13 usuarios) perciben un nivel regular. De acuerdo a ello se concluye que el policlínico policial mantiene deficiencia sobre la implementación de la acreditación de servicios de salud nivel I-3 otorgado por el MINSA.

Tercero. El nivel de la satisfacción de los usuarios, destaca que el 52% (137 usuarios) perciben un nivel malo. Al respecto se concluye que el policlínico policial no satisface a la mayoría de sus usuarios con la atención que imparte.

Cuarto. El resultado de la prueba Rho Spearman sobre la dimensión prestacional y la satisfacción fue 0.722 comprobando la existencia de una relación positiva alta, por lo que se concluye que la atención prestacional incide en mejorar la satisfacción de los usuarios del policlínico policial

Quinto. El resultado de la prueba Rho Spearman sobre la dimensión apoyo y la satisfacción fue 0.718 comprobando la existencia de una relación positiva alta, por lo que se concluye que la atención de apoyo incide en mejorar la satisfacción de los usuarios del policlínico policial.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al MINSA, DISA/DIRESA, así como a la gerencia del policlínico la delimitación de los encargados de la gestión de calidad en los diferentes establecimientos de salud, con el fin de evitar la evaluación tardía de la acreditación y lograr promover de manera adecuada el avance sobre el cumplimiento de las normativas técnicas de salud.

Segundo. Se recomienda a la gerencia del policlínico la participación continua de especialistas sobre la acreditación de nivel I-3, con la finalidad de capacitar a los encargados de la calidad y a los colaboradores con el objetivo de mejorar la situación regular del sistema de gestión de calidad.

Tercero. Se recomienda al equipo de tecnología de la información la actualización periódica del sistema de datos de los pacientes, con la finalidad de disponer de la información entre departamentos de manera más detallada, así como con el menor tiempo posible para mejorar el índice negativo que sostiene la variable satisfacción.

Cuarto. Se recomienda a los encargados de calidad la ejecución de evaluaciones trimestrales sobre el avance de la acreditación nivel I- 3, con la finalidad de controlar y corregir falencias con anticipación previo a las auditorías obligatorias.

Quinto. Se recomienda a los futuros investigadores, la ampliación del conocimiento científico por medio de la búsqueda de otras incidencias del sistema de gestión de calidad en otras variables como la competitividad o fidelización.

REFERENCIAS

- Adler, P. Kwon, S. y Heckscher, C. (2008) Professional Work: The Emergence of Collaborative Community. *Organization Science*, 19 (2), 359-376.
- Ampah, I. y Ali, R. (2019). The role of service quality in patients (customer) satisfaction in public healthcare institutions in Ghana. *International journal of innovation and economic development*, 5 (2), 65 – 73. Recuperado de <https://researchleap.com/role-service-quality-patients-customer-satisfaction-public-healthcare-institutions-ghana/>
- Armstrong, G. Headrick, L. Madigosky, W. y Ogrinc, G. (2012). Designing education to improve care. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 38 (1), 5-14.
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Prentice Hall.
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del hospital II 2 Tarapoto. Enero - Junio 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Awoku, R. (2012). An empirical study on quality Management Practices, Organization Performance and Suppliers' Selection in Southern Minnesota Manufacturing Firms. *All Graduate Theses, Dissertations, and Other Capstone Projects*. 174. <https://cornerstone.lib.mnsu.edu/etds/174>
- Azman, N. Rashid, N. Ismail, N. y Samer, S. (2019). The effect of service quality on patient satisfaction and loyalty in Malaysia Muslim friendly hospital. *Revista de ciencias humanas y sociales*, 35 (22), 1012 – 1587. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32449>
- Batalden, P. y Davidoff, F. (2007). What is “quality improvement” and how can it transform healthcare? *Quality and Safety in Health Care*, 16, 2-3.

- Beckford, J. (2010). *Quality a critical introduction*. (3° ed.). Estados Unidos: Routledge.
- Bell, M. y Omachonu, V. (2011). Quality system implementation process for business success. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28, (7), 723-734.
- Cerda, R. (2018). *Autoevaluación de acreditación en calidad y mejora de satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud Cajamarca – 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27806/cerda_g_r.pdf?sequence=1
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación*. (2° ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cooke, M. Ironside, P. y Ogrinc, G. (2011). Mainstreaming quality and safety: a reformulation of quality and safety education for health professions students. *BMJ Quality and Safety*, 20 (1), 79-82
- Dahlgaard, J. Pettersen, J. y Dahlgaard-Park, S. (2011). Quality and lean health care: A system for assessing and improving the health of healthcare organisations. *Total, Quality Management and Business Excellence*, 22 (6), 673-689.
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico Un enfoque de gerencia*. México: Pearson.
- Debby, E. (2015) *Improving Quality Management System Implementation in Indonesian Construction Companies*. (Tesis de maestría), University of Technology. Recuperado de https://eprints.qut.edu.au/59202/1/Debby_Willar_Thesis.pdf

Djerdjour, M. y Patel, R. (2000). Implementation of quality programmes in developing countries: A Fiji Islands case study. *Total, Quality Management*, 11 (1), 25-44.

Evans, J. (2005). *Total quality management, organization, and strategy*. (4° ed.). SouthWestern: Part of the Thomson Corporation.

Evans, J. y Dean, J. (2003). *Total Quality Management: organization and strategy*. United States: Thomson Learning.

García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/reader.action?docID=321142&query=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente%2Fconsumidor>

Gosso, F. (2010). Hiper satisfacción del cliente. https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Harvey, L. y Newton, J. (2004). Transforming quality evaluation. *Quality in higher education*, 10, (2), 149-165.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Joint commission international (01 de abril de 2020). *Joint Commission International publica los estándares de acreditación internacional para hospitales, séptima edición*. Recuperado de <https://www.jointcommissioninternational.org/news-and-support/news/2020/04/joint-commission-international-publishes->

international-accreditation-standards-for-hospitals/

- Karlöf, B. y Lövingsson, F. (2007). *Management fran A till Ö – Förklaringar till 150 begrepp och modeller*. Stockholm: Tryckeri Elanders.
- Kotler, P y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. (12º ed.). México: Pearson Educación, S.A.
- Kunkel, S. (2008). *Quality Management in Hospital Departments: Empirical Studies of Organizational Models*. (Doctoral thesis), Uppsala University, Sweden.
- Lecklin, O. (2006). *Laatu Yrityksen Menestystekijänä*. (5º ed.). Helsinki: Talentum Media Oy ja Olli Lecklin.
- Lehman, D. y Winer R. (2007). *Administración del Producto*. (4º ed.). México: Mc Graw-Hill
- Lofgren, V. (2015). *Developing and implementing a quality management system in a startup Company*. (Tesis de maestría), Chalmers University of Technology.
- Longtin, Y. Sax, H. Leape, L. Sheridan, S. Donaldson, L. y Pittet, D. (2010). Patient Participation: Current Knowledge and Applicability to Patient Safety. *Mayo Clinic Proceedings*, 85 (1), 53-62.
- Lostau nau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock, C. Patterson, P. y Walker, R. (2001). *Services Marketing: An Asia*

Pacific Perspective. (2° ed.) Australia: Prentice Hall.

Mabrouka, P. (2016). *The Development of a Sustainable Quality Management Framework for Libyan Higher Education System*. (Tesis de maestría), Montfort University. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/7f15/0ae6ffc17d8fa532776c4b88be4452dd2d53.pdf>

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

McIntyre, R. (2012) Improving quality improvement. *The American Journal of Surgery*, 204, 815-825.

Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Ucv scientia*, 8 (2), 119-123. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf>

Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Piura.

Ministerio de Salud (2007). *Listado de estándares de acreditación para establecimientos de salud con categoría i - y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/comisiones/acreditacion/Archivos/estandares/Lista do_Estandares_AcreditacionESI-3.pdf

Ministerio de Salud (2007). *Norma técnica de salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/SeguridadPaciente/Normas/NormaTecnicaAcreditacion_2007.pdf

Ministerio de Salud (2008). *Documento Técnico: Sistema de Gestión de calidad en el sector salud*. Recuperado de

<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

Ministerio de salud (2019). *Resolución administrativa N° 383-2019-DMGS-DIRIS-LC*. Recuperado de <http://www.insnsb.gob.pe/docs-trans/InformacionAdicional/R.A.%20383-2019-DMGS-DIRIS-LC.pdf>

Ministerio de Salud. (29 de octubre de 2009). *Documento Técnico: Modelo de Gestión Hospitalaria*. Dirección general de salud de las personas. Recuperado de

http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/gestionhospi/29102009_anteproyecto_2009.pdf

Mouly, R. y Angiating, G. (2018). A study on service quality and customer satisfaction in Nigerian healthcare sector. *Journal of industrial distribution & business*, 9 (12), 7-14. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector

Nya, C. Oluwaseyi, A. Hwa, J. y Ramayah, T. (2018). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality management journal*, 26 (3), 129 – 143. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10686967.2019.1615852>

Olortegui, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1

- Ongoto, W. (2010). Factors Influencing Customer Satisfaction at the Kenya Commercial Bank, Nakuru Branch. Kenya, 1–73.
- Organización panamericana de la salud. (2019). *Covid-19 y la importancia de fortalecer los sistemas de información*. Recuperado de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52128/COVID19FactsheetI_S4_H_spa.pdf?sequence=14
- Parasuraman, A. Zeithalm, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Pérez, F. (2017). Marketing y plan de negocio de la microempresa. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8468179671>
- Pingo, D. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la Unión - Provincia Piura, en el mes de enero 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rawahi, A. y Bashir, H. (2011). On the implementation of ISO 9001:2000: a comparative investigation. *The TQM Journal*, vol. 23, núm. 6, pp. 673-687.

- Riley, W. Morán, J. Corso, L. Beitsch, L. Bialek, R. y Cofsky, A. (2010). Defining Quality Improvement in Public Health. *Journal of Public Health Management and Practice*, 16, (1), 5-7.
- Schiffman, L y Lazar L. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. (7^o ed.) México: Pearson Educación, S.A.
- Schroeder, R. Linderman, K. y Zhang, D. (2005). Evolution of Quality: First fifty issues of production and operations management. *Production and Operations Management*, 14, (4), 468-481.
- Serna, G. (2006). *Conceptos básicos en Servicio al cliente*. Bogotá, Colombia: Panamericana.
- Sollecito, W. y Johnson, J. (2011). *McLaughlin and Kaluzny's Continuous Quality Improvement in Health Care* (4^o ed.). Burlington: Jones & Bartlett Learning
- Summers, D. (2003). *Quality*. Columbus Ohio: Prentice Hall
- Thor, J. (2007). *Getting Going on Getting Better: ¿How is Systematic Quality Improvement Established in a Healthcare Organization? Implications for Change Management Theory and Practice*. (Tesis doctoral), Karolinska Institutet, Stockholm, Sweden. Recuperado de <http://diss.kib.ki.se/2007/978-91-7357-274-3/thesis.pdf>, accessed 2013-02-20
- Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid. España: FC Editorial.
- Vilnius, K. (2016). *Desing and Implementation of Quality Management Systema for Ground Handling Organizations*. (Tesis de maestría), Vilnius University. Recuperado de <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2016/06/2016.05.21-SummaryKuckaite-KVS-kurimas-ir-igyvendinimas-antzeminiu-paslaugu-imonese.pdf>

Yáñez, C. (2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001. 1- 6.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. (2° ed.). México: Mc Graw Hill.

Zeithaml, V. Bitner, M. Jo, G. (2009). *Marketing de servicios*. (5 ed.) México: Mc Graw Hill.

Zhang, Z. (2000). Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance. *Total, Quality Management*, 11, (1), 129-137.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Sistema de gestión de calidad	El sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados que fomentan la contribución a la hora de conducir, brindar asistencia técnica y evaluar a los centros de salud del sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo referente a la calidad de atención y gestión (Ministerio de Salud, 2009).	Conjunto de atributos que potencian el servicio que mantiene el policlínico policial de Chimbote, el cual se mide por medio de un cuestionario a razón de sus dimensiones prestacionales y apoyo, asimismo se desarrolló una escala de medición ordinal con niveles bueno, regular y malo, presentado las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.	Prestacionales	Atención ambulatoria	01 – 07	Ordinal
				Atención extramural	08 – 10	
				Atención de emergencia	11 – 15	
			Apoyo	Atención de apoyo dx y tratamiento	16 – 17	
				Admisión y alta	18 -21	
				Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización.	22 - 24	
				Manejo de riesgo social	25 – 26	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Satisfacción	La satisfacción es el grado de experiencia que es percibida y la relación con las expectativas puestas por el usuario (Armstrong y Kotler, 2003)	Percepción de los usuarios respecto al servicio otorgado por el policlínico policial de Chimbote, el cual fue medido por medio de un cuestionario a razón de sus dimensiones percepción y expectativa, asimismo se desarrolló una escala de medición ordinal con niveles bueno, regular y malo, presentado las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.	Percepción y expectativa	Elementos tangibles	01 – 05	Ordinal
				Fiabilidad	06 – 10	
				Seguridad	11 – 14	
				Empatía	15 – 18	
				Capacidad de respuesta	19 - 21	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Sistema de gestión de calidad del Policlínico Policial

El presente cuestionario requiere conocer el nivel del sistema de gestión de calidad impartida por el Policlínico Policial, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuerdos dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
PRESTACIONALES						
01	El policlínico cuenta con señalización y medios de información en áreas visibles.					
02	El policlínico cuenta con un área de traje con personal calificado.					
03	El policlínico fomenta la atención preferencial de personas mayores, discapacitados o embarazadas.					
04	Los colaboradores del policlínico le brindan información manteniendo un protocolo de atención.					
05	El policlínico desarrolla capacitaciones sobre salud a la comunidad.					
06	El policlínico realiza campañas de prevención, vacunación y descartes en su localidad.					
07	El policlínico cuenta con medios operativos para recoger sugerencias, quejas o reclamos.					
08	El policlínico brinda de forma oportuna la consultoría externa.					
09	El policlínico programa la atención externa con tiempos adecuados.					

10	El personal médico a cargo de la atención externa demuestra profesionalidad y capacidad en su labor.					
11	La zona de atención de emergencia se encuentra correctamente señalizado.					
12	Se fomenta el derecho de toda persona de recibir atención de emergencia con algún cartel.					
13	Se visualiza de manera inmediata el personal de turno.					
14	El personal manifiesta preferencias por las atenciones de emergencia.					
15	El policlínico cuenta con ambulancia a su disponibilidad					
APOYO						
16	Los resultados de análisis o exámenes se entregan de forma oportuna y cumpliendo los tiempos prometidos.					
17	La entrega de análisis o exámenes se registran por medio de un cargo o documento.					
18	Al iniciar la atención médica se le realiza un historial clínico.					
19	Su historial clínico siempre está disponible para sus atenciones médicas.					
20	El personal de admisión mantiene una atención cordial y amable.					
21	El personal de admisión brinda información oportuna sobre las atenciones que se requiere.					
22	El policlínico cuenta con áreas toxicas correctamente señalizadas.					
23	Se desinfecta y esteriliza los materiales cada vez que se le atiende.					
24	El personal de limpieza se encuentra correctamente vestido y protegido para sus funciones.					
25	El policlínico realiza campañas de salud en su localidad.					
26	El policlínico realiza campañas de sensibilización respecto a problemáticas sociales de su localidad.					

Gracias por su colaboración.

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario: Sistema de gestión de calidad del Policlínico Policial
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de la gestión de calidad del Policlínico Policial
6. **Administración:** Usuarios del policlínico policial.
7. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Analizar el nivel del sistema de gestión de calidad del policlínico policial de Chimbote, 2020.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de calidad de vida, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha=0.855$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.855	26

IV. DIRIGIDO A:

261 usuarios del policlínico.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 26 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: totalmente desacuerdo (1), de acuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable calidad de servicio.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Prestacionales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,15.
Apoyo	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		D1	D2
Buena	95 - 130	55 - 75	40 - 55
Regular	61 - 94	35 - 54	26 - 39
Mala	26 - 60	15 - 34	11 - 25

Cuestionario: Satisfacción del servicio del Policlínico Policial

El presente cuestionario requiere conocer el nivel de satisfacción percibida sobre el servicio salud otorgado por el Policlínico Policial, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una **x** dentro de los recuerdos dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
01	¿Considera que el establecimiento del policlínico es espacioso y se encuentra limpio?					
02	¿El establecimiento del policlínico se halla correctamente señalizado para su orientación?					
03	¿El policlínico cuenta con equipos disponibles y maquinarias adecuadas para su atención?					
04	¿El personal de salud del policlínico se encuentra correctamente uniformado?					
05	¿Considera que los colaboradores utilizan los materiales de protección adecuados (guantes, mascarillas, caretas, impermeables)?					
FIABILIDAD						
06	¿Reconoce que el policlínico cumple con sus atenciones acorde al horario programado?					
07	¿Considera que el policlínico cuenta con profesionales de la salud calificados en su labor?					
08	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara los pasos para su atención?					

09	¿Su historia clínica se encuentra siempre disponible para su atención?					
10	¿Usted siempre halla citas disponibles con facilidad en el policlínico?					
SEGURIDAD						
11	¿Se respeta su privacidad en el policlínico durante su atención en consultorio?					
12	¿Considera que el médico le realiza una evaluación minuciosa por el problema que requiere ser atendido?					
13	¿Reconoce que el médico le otorga el tiempo adecuado para sus dudas o preguntas?					
14	¿Reconoce que los médicos del policlínico le inspiran confianza?					
EMPATÍA						
15	¿Los colaboradores del policlínico le tratan con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿Los médicos del policlínico muestran interés por solucionar sus problemas de salud?					
17	¿Considera entendible la explicación que le otorga el médico respecto a su situación de salud?					
18	¿Reconoce que los médicos brindan una adecuada explicación respecto a los tratamientos que debe seguir?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
19	¿Considera que la atención de admisión es rápida?					
20	¿Considera que la atención en triaje es rápida?					
21	¿Considera que la atención de emergencias es rápida?					

Gracias por tu colaboración.

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario: Satisfacción del Policlínico Policial
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de la satisfacción del Policlínico Policial
6. **Administración:** Usuarios del policlínico policial
7. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios del policlínico policial de Chimbote – 2020.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de calidad de vida, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha=0.847$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.847	21

IV. DIRIGIDO A:

261 usuarios del policlínico.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 20 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: totalmente desacuerdo (1), de acuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable calidad de servicio.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Elementos tangibles.	1, 2, 3, 4, 5.
Fiabilidad.	6, 7, 8, 9.
Seguridad.	10, 11, 12, 13.
Empatía.	14, 15, 16, 17.
Capacidad de respuesta.	18, 19, 20.

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Buena	77 – 105	18– 25	15 – 20	15 – 20	15 – 20	15 – 20
Regular	49 – 76	12 – 17	14 – 09	14 – 09	14 – 09	14 – 09
Mala	21 – 48	05 – 11	04 – 08	04 – 08	04 – 08	04 – 08

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Validez de juicio de expertos

Validador 01

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Sistema de gestión de calidad	Prestacionales	Atención ambulatoria	El policlínico cuenta con señalización y medios de información en áreas visibles.						X						X		X		
			El policlínico cuenta con un área de triaje con personal calificado.										X		X				
			El policlínico fomenta la atención preferencial de personas mayores, discapacitados o embarazadas.										X		X				
			Los colaboradores del policlínico le brindan información manteniendo un protocolo de atención.										X		X				
			El policlínico desarrolla capacitaciones sobre salud a la comunidad.										X		X				
			El policlínico realiza campañas de prevención, vacunación y descartes en su localidad.										X		X				
		Atención extramural	El policlínico cuenta con medios operativos para recoger sugerencias, quejas o reclamos.										X		X				
			El policlínico brinda de forma oportuna la consultoría externa.										X		X				
			El policlínico programa la atención externa con tiempos adecuados.										X		X				
		Atención de emergencia	El personal médico a cargo de la atención externa demuestra profesionalidad y capacidad en su labor.										X		X				
			La zona de atención de emergencia se encuentra correctamente señalizado.										X		X				
				Se fomenta el derecho de toda persona de recibir atención de emergencia con algún cartel.										X		X			

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Apoyo		Se visualiza de manera inmediata el personal de turno.										X		X				
		El personal manifiesta preferencias por las atenciones de emergencia.											X		X			
		El policlínico cuenta con ambulancia a su disponibilidad											X		X			
	Atención de apoyo dx. y tratamiento		Los resultados de análisis o exámenes se entregan de forma oportuna y cumpliendo los tiempos prometidos.									X						
			La entrega de análisis o exámenes se registran por medio de un cargo o documento.											X		X		
	Admisión y alta		Al iniciar la atención médica se le realiza un historial clínico.															
			Su historial clínico siempre está disponible para sus atenciones médicas.															
			El personal de admisión mantiene una atención cordial y amable.								X							
			El personal de admisión brinda información oportuna sobre las atenciones que se requiere.															
	Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización.		El policlínico cuenta con áreas toxicas correctamente señalizadas.															
			Se desinfecta y esteriliza los materiales cada vez que se le atiende.															
			El personal de limpieza se encuentra correctamente vestido y protegido para sus funciones.															



Jacqueline Johnny, SUASNABAR VARAS
DNI N° 2957399
CEP. 024729

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Jacqueline Johnny, SUASNABAR VARAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica



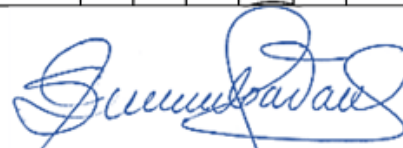
Jacqueline Johnny, SUASNABAR VARAS

DNI N° 2957399

CEP. 024729

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

	Seguridad	¿Se respeta su privacidad en el policlínico durante su atención en consultorio?							X		X		X		
		¿Considera que el médico le realiza una evaluación minuciosa por el problema que requiere ser atendido?									X		X		
		¿Reconoce que el médico le otorga el tiempo adecuado para sus dudas o preguntas?									X		X		
		¿Reconoce que los médicos del policlínico le inspiran confianza?									X		X		
	Empatía	¿Los colaboradores del policlínico le tratan con amabilidad, respeto y paciencia?							X		X		X		
		¿Los médicos del policlínico muestran interés por solucionar sus problemas de salud?									X		X		
		¿Considera entendible la explicación que le otorga el médico respecto a su situación de salud?									X		X		
		¿Reconoce que los médicos brindan una adecuada explicación respecto a los tratamientos que debe seguir?									X		X		
	Capacidad de respuesta	¿Considera que la atención de admisión es rápida?							X		X		X		
		¿Considera que la atención en triaje es rápida?									X		X		
		¿Considera que la atención de emergencias es rápida?									X		X		



Jacqueline Johnny, SUASNABAR VARAS
 DNI N° 2957399
 CEP. 024729

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	Validador 02		X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Jacqueline Johnany, SUASNABAR VARAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica



Jacqueline Johnany, SUASNABAR VARAS

DNI N° 2957399

CEP. 024729

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				TOTALMENTE EN DEACUERDO	EN DEACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DEACUERDO	DEACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
Sistema de gestión de calidad	Prestacionales	Atención ambulatoria	El policlínico cuenta con señalización y medios de información en áreas visibles.						X		X		X		X						
			El policlínico cuenta con un área de triaje con personal calificado.										X		X						
			El policlínico fomenta la atención preferencial de personas mayores, discapacitados o embarazadas.										X		X						
			Los colaboradores del policlínico le brindan información manteniendo un protocolo de atención.										X		X						
			El policlínico desarrolla capacitaciones sobre salud a la comunidad.										X		X						
			El policlínico realiza campañas de prevención, vacunación y descartes en su localidad.										X		X						
		Atención extramural	El policlínico cuenta con medios operativos para recoger sugerencias, quejas o reclamos.										X		X						
			El policlínico brinda de forma oportuna la consultoría externa.										X		X		X		X		
			El policlínico programa la atención externa con tiempos adecuados.														X		X		
		El personal médico a cargo de la atención externa demuestra profesionalidad y capacidad en su labor.						X										X			
		Atención de emergencia	La zona de atención de emergencia se encuentra correctamente señalizado.										X		X		X		X		
			Se fomenta el derecho de toda persona de recibir atención de emergencia con algún cartel.														X		X		

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Apoyo		Se visualiza de manera inmediata el personal de turno.										X		X					
		El personal manifiesta preferencias por las atenciones de emergencia.											X		X				
		El policlínico cuenta con ambulancia a su disponibilidad											X		X				
	Atención de apoyo dx. y tratamiento		Los resultados de análisis o exámenes se entregan de forma oportuna y cumpliendo los tiempos prometidos.									X							
			La entrega de análisis o exámenes se registran por medio de un cargo o documento.											X		X			
	Admisión y alta		Al iniciar la atención médica se le realiza un historial clínico.																
			Su historial clínico siempre está disponible para sus atenciones médicas.											X		X			
			El personal de admisión mantiene una atención cordial y amable.								X			X		X			
			El personal de admisión brinda información oportuna sobre las atenciones que se requiere.											X		X			
	Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización.		El policlínico cuenta con áreas tóxicas correctamente señalizadas.												X		X		
			Se desinfecta y esteriliza los materiales cada vez que se le atiende.													X		X	
			El personal de limpieza se encuentra correctamente vestido y protegido para sus funciones.													X		X	



Delicia, SIALER GRILLE
DNI N° 21574106
CMP. 043676

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Delicia, SIALER GRILLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica



Delicia, SIALER GRILLE
DNI N° 21574106
CMP. 043676

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones																									
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta																											
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No																										
Satisfacción	Percepción y expectativa	Elementos tangibles	¿Considera que el establecimiento del policlínico es espacioso y se encuentra limpio?						X			X		X																												
			¿El establecimiento del policlínico se halla correctamente señalado para su orientación?														X		X																							
			¿El policlínico cuenta con equipos disponibles y maquinarias adecuadas para su atención?																			X		X																		
			¿El personal de salud del policlínico se encuentra correctamente uniformado?																								X		X													
			¿Considera que los colaboradores utilizan los materiales de protección adecuados (¿guantes, mascarillas, caretas, impermeables)?																													X		X								
	Fiabilidad	¿Reconoce que el policlínico cumple con sus atenciones acorde al horario programado?						X					X		X																											
		¿Considera que el policlínico cuenta con profesionales de la salud calificados en su labor?																	X				X		X																	
		¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara los pasos para su atención?																									X				X		X									
		¿Su historia clínica se encuentra siempre disponible para su atención?																																	X				X		X	
		¿Usted siempre halla citas disponibles con facilidad en el policlínico?																																								

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

	Seguridad	¿Se respeta su privacidad en el policlínico durante su atención en consultorio?								X		X		X		
		¿Considera que el médico le realiza una evaluación minuciosa por el problema que requiere ser atendido?									X		X			
		¿Reconoce que el médico le otorga el tiempo adecuado para sus dudas o preguntas?									X		X			
		¿Reconoce que los médicos del policlínico le inspiran confianza?									X		X			
	Empatía	¿Los colaboradores del policlínico le tratan con amabilidad, respeto y paciencia?								X		X		X		
		¿Los médicos del policlínico muestran interés por solucionar sus problemas de salud?									X		X			
		¿Considera entendible la explicación que le otorga el médico respecto a su situación de salud?									X		X			
		¿Reconoce que los médicos brindan una adecuada explicación respecto a los tratamientos que debe seguir?									X		X			
	Capacidad de respuesta	¿Considera que la atención de admisión es rápida?								X		X		X		
		¿Considera que la atención en triaje es rápida?									X		X			
		¿Considera que la atención de emergencias es rápida?									X		X			



Delicia, SIALER GRILLE
 DNI N° 21574106
 CMP. 043676

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Delicia, SIALER GRILLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica



Delicia, SIALER GRILLE

DNI N° 21574106

CMP. 043676

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel de satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020

Validador 03

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No									
Sistema de gestión de calidad	Prestacionales	Atención ambulatoria	El policlínico cuenta con señalización y medios de información en áreas visibles.						x			X		X		X									
			El policlínico cuenta con un área de triaje con personal calificado.											X		X									
			El policlínico fomenta la atención preferencial de personas mayores, discapacitados o embarazadas.											X		X									
			Los colaboradores del policlínico le brindan información manteniendo un protocolo de atención.											X		X									
			El policlínico desarrolla capacitaciones sobre salud a la comunidad.											X		X									
			El policlínico realiza campañas de prevención, vacunación y descartes en su localidad.											X		X									
			El policlínico cuenta con medios operativos para recoger sugerencias, quejas o reclamos.											X		X									
		Atención extramural	El policlínico brinda de forma oportuna la consultoría externa.													X			X		X		X		
			El policlínico programa la atención externa con tiempos adecuados.											X							X				
			El personal médico a cargo de la atención externa demuestra profesionalidad y capacidad en su labor.											X							X				
		Atención de emergencia	La zona de atención de emergencia se encuentra correctamente señalizado.													X			X		X		X		
			Se fomenta el derecho de toda persona de recibir atención de emergencia con algún cartel.											X							X				

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Apoyo		Se visualiza de manera inmediata el personal de turno.									X		X		X			
		El personal manifiesta preferencias por las atenciones de emergencia.												X		X		
		El policlínico cuenta con ambulancia a su disponibilidad												X		X		
	Atención de apoyo dx. y tratamiento	Los resultados de análisis o exámenes se entregan de forma oportuna y cumpliendo los tiempos prometidos.										X		X		X		
		La entrega de análisis o exámenes se registran por medio de un cargo o documento.												X		X		
	Admisión y alta	Al iniciar la atención médica se le realiza un historial clínico.										X		X		X		
		Su historial clínico siempre está disponible para sus atenciones médicas.												X		X		
		El personal de admisión mantiene una atención cordial y amable.												X		X		
		El personal de admisión brinda información oportuna sobre las atenciones que se requiere.												X		X		
	Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización.	El policlínico cuenta con áreas toxicas correctamente señalizadas.										X		X		X		
		Se desinfecta y esteriliza los materiales cada vez que se le atiende.												X		X		
		El personal de limpieza se encuentra correctamente vestido y protegido para sus funciones.												X		X		



Luis Alberto SOSA APARICIO
DNI N° 32887991

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

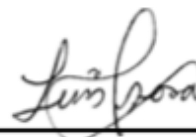
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Luis Alberto SOSA APARICIO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Luis Alberto SOSA APARICIO
DNI N° 32887991

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Título: Gestión de calidad de servicios de salud nivel 1-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote — 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones			
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Satisfacción	Percepción y expectativa	Elementos tangibles	¿Considera que el establecimiento del policlínico es espacioso y se encuentra limpio?											x		X				
			¿El establecimiento del policlínico se halla correctamente señalizado para su orientación?													x		x		
			¿El policlínico cuenta con equipos disponibles y maquinarias adecuadas para su atención?									X				x		x		
			¿El personal de salud del policlínico se encuentra correctamente uniformado?													x		x		
			¿Considera que los colaboradores utilizan los materiales de protección adecuados (¿guantes, mascarillas, caretas, impermeables)?													x		x		
		Fiabilidad	¿Reconoce que el policlínico cumple con sus atenciones acorde al horario programado?													x		x		
			¿Considera que el policlínico cuenta con profesionales de la salud calificados en su labor?										X			x		x		
		Seguridad	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara los pasos para su atención?													x		x		
			¿Su historia clínica se encuentra siempre disponible para su atención?													x		x		
			¿Usted siempre halla citas disponibles con facilidad en el policlínico?													x		x		
				¿Se respeta su privacidad en el policlínico durante su atención en consultorio?												x		x		

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

		¿Considera que el médico le realiza una evaluación minuciosa por el problema que requiere ser atendido?												X		X			
		¿Reconoce que el médico le otorga el tiempo adecuado para sus dudas o preguntas?									X				X		X		
		¿Reconoce que los médicos del policlínico le inspiran confianza?													X		X		
	Empatía	¿Los colaboradores del policlínico le tratan con amabilidad, respeto y paciencia?													X		X		
		¿Los médicos del policlínico muestran interés por solucionar sus problemas de salud?													X		X		
		¿Considera entendible la explicación que le otorga el médico respecto a su situación de salud?										X			X		X		
		¿Reconoce que los médicos brindan una adecuada explicación respecto a los tratamientos que debe seguir?													X		X		
	Capacidad de respuesta	¿Considera que la atención de admisión es rápida?													X		X		
		¿Considera que la atención en triaje es rápida?										X			X		X		
		¿Considera que la atención de emergencias es rápida?													X		X		

Luis Alberto SOSA APARICIO
DNI N° 32887991

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario del Policial, Chimbote – 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Luis Alberto SOSA APARICIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Luis Alberto SOSA APARICIO
DNI N° 32887991

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Sistema de gestión de calidad

DATOS	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	TOTAL	
1	5	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	5	2	69	
2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	43	
3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	4	1	2	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	50	
4	5	3	5	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2	73	
5	2	2	4	3	4	1	3	4	1	4	2	3	4	4	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	4	1	62	
6	4	1	2	1	1	2	4	1	1	1	3	1	4	4	2	4	2	1	3	4	1	1	1	3	1	1	54	
7	3	2	5	2	2	1	3	4	2	4	1	4	3	2	1	2	4	1	2	3	2	2	2	1	3	2	63	
8	2	2	2	3	1	1	2	4	1	1	2	1	4	4	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	4	1	52	
9	5	4	5	2	5	2	5	4	5	4	2	2	3	2	1	5	3	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	88
10	4	3	4	1	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	1	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	1	62	
11	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	54	
12	5	4	2	4	1	3	4	2	2	1	3	1	4	4	2	2	4	1	3	4	2	2	1	3	4	1	69	
13	4	3	5	5	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	64	
14	5	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	4	3	1	2	1	2	3	1	54	
15	4	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	1	3	5	2	2	2	2	5	2	68	
VAR	1.07	0.69	1.92	1.26	1.64	0.71	1.12	1.55	0.98	1.64	0.67	0.70	0.98	0.78	0.26	1.60	0.27	1.10	0.98	1.12	0.27	0.38	0.81	0.60	1.35	0.26	123.6667	

suma de var/item	22.03
k	26
alfa	0.855

FORMULA

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

x= Alfa de cronbach
 k= Número de items
 Vi= Varianza de cada ítem
 Vt= Varianza del total

VALORACIÓN	RANGO
EXCELENTE	>0.90
BUENO	>0.80
ACEPTABLE	>0.70
CUESTIONABLE	>0.60
MALO	>0.50
INACEPTABLE	<= 0.50

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

Satisfacción

DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
1	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	1	2	5	2	5	5	2	2	2	4	4	55
2	5	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	79
3	5	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	60
4	2	2	2	3	2	4	1	5	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	65
5	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	2	36
6	4	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	53
7	2	2	1	2	1	2	4	4	5	5	4	1	4	2	1	2	2	3	1	1	1	50
8	3	2	3	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	62
9	2	3	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	67
10	5	1	1	2	2	3	1	5	2	1	1	4	5	3	4	1	5	5	4	2	4	61
11	4	4	2	1	4	4	5	5	3	1	1	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	73
12	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	64
13	4	4	1	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	69
14	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	36
15	5	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	5	5	4	4	2	66
VAR	1.69	0.83	0.52	1.00	0.55	0.54	2.10	1.27	2.38	1.98	1.97	1.29	1.12	1.50	1.69	1.60	1.61	1.97	1.50	1.29	1.35	147.6381

suma de var/item	28.58
k	21
VALOR ALFA	0.847

FORMULA

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

- x= Alfa de cronbach
- k= Número de items
- Vi= Varianza de cada item
- Vt= Varianza del total

VALORACIÓN	RANGO
EXCELENTE	>0.90
BUENO	>0.80
ACEPTABLE	>0.70
CUESTIONABLE	>0.60
MALO	>0.50
INACEPTABLE	<= 0.50

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

En la investigación se asumió una muestra por medio de la aplicación de la fórmula de población finita, a motivo que se conoce de manera exacta la cantidad total de elementos del universo. De acuerdo a la fórmula se obtuvo una muestra representada por 261 pacientes, tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 11243}{0.06^2 (11243 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 260.61 - 261 \text{ pacientes.}$$

n= Cantidad de muestra.

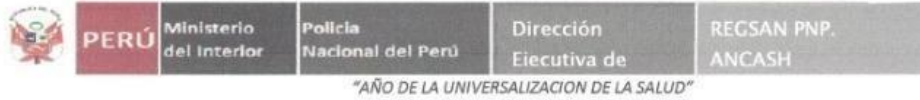
N= Cantidad de la población.

Z= Grado de confianza.

E= Error de la muestra.

P= Probabilidad de éxito.

Anexo 05: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



Chimbote, 21 diciembre del 2020.

Asunto.

Autorización para realizar el informe de investigación: "Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020"

Mediante la presente se autoriza a: Carrasco Guevara Lidia Viviana, estudiante de la escuela de posgrado y programa académico Gestión de los servicios de la salud de la universidad "César Vallejo", para desarrollar su informe de investigación titulado: "Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020", por lo que se le proporcionará la información requerida para la ejecución de la investigación planteada.

Sin otro particular, se expide el presente documento para los fines considerados por el interesado.

Atentamente



OS - 283235
Lucía E. VASQUEZ RODRIGUEZ
COMANDANTE SPNP
JEFE DEL POLICLINICO POLICIAL
CHIMBOTE

Anexo 06: Declaración jurada de autoría y Autorización de publicación del artículo científico

DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO


Yo, Lidia Viviana Carrasco Guevara, egresada de la Escuela de Posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, sede Chimbote, identificada con DNI 44022146, con el artículo titulado.

Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2021.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 26 de diciembre del 2020



Lidia Viviana Carrasco Guevara
DNI: 44022146



Declaratoria de Originalidad del Autor

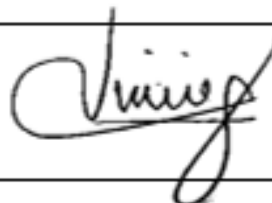
Yo, CARRASCO GUEVARA Lidia Viviana, egresado de la Escuela de posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación titulado:

"Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020" es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 26 de diciembre del 2020

CARRASCO GUEVARA, Lidia Viviana	
DNI: 44022146	
ORCID: 0000-0003-3573-4808	