



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÈMICO DE MAESTRÌA EN GESTIÒN
PÙBLICA

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el
Policlínico Policial Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Vargas Castrejón, Sandra Carolina (ORCID 0000-0003-3773-8351)

ASESOR

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID 0000-0003-0126-0130)

LÌNEA DE INVESTIGACIÒN

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÙ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mi padre Juan Rafael, quien me inculco la fortaleza para continuar pese a las adversidades.

A mi madre, por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional

A mi hijo Camilo, quien es mi gran motivación y me impulsa día a día a superarme para poder ofrecerle siempre lo mejor.

Sandra

Agradecimiento

A Dios por el regalo de la vida, por brindarme salud para poder lograr mis objetivos,

A la Dra. Simona, Parraguez Carrasco; por el compromiso, conocimientos, orientaciones, persistencia, paciencia y su motivación han sido fundamentales para la culminación de esta investigación

A la Universidad Cesar Vallejo, así como toda la plana docente por el profesionalismo y los conocimientos brindados.

A los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca, gracias por su apoyo y colaboración para hacer posible la realización de esta investigación

La autora

Índice de contenidos

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. MÉTODOLÓGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3.Población muestra, muestreo,.....	11
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5.Procedimientos.....	13
3.6.Método de análisis de datos.....	13
3.7.Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII.RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	14
Tabla 2. Nivel de la calidad del servicio de los usuarios	15
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario	16
Tabla 4. Dimensiones de los niveles de satisfacción del usuario	17

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca", tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca. La muestra estuvo constituida por 70 usuarios de consulta externa atendidos en el Policlínico Policial de Cajamarca. Tipo de estudio. Descriptivo, correlacional de corte transversal. Se realiza una encuesta con un cuestionario previamente validado a los usuarios luego de haber sido atendidos en consulta externa. En relación con los objetivos planteados se encontraron los siguientes resultados: el 100 % de los usuarios atendidos tienen expectativas altas respecto a la calidad de atención, en relación con la satisfacción del usuario se encontró un 70 % satisfecho, seguido de un 28,57 % poco satisfecho con la atención recibida. Para conocer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson, donde los resultados fueron $p\text{-valor} = 0,427$ Se puede concluir que existe correlación entre las variables estudiadas, y un porcentaje alto de satisfacción del usuario de atención de consulta externa.

Palabras Clave : Calidad de la atención, satisfacción, usuario externo.

Abstract

The present research work entitled "Quality of attention and satisfaction of the external user in the Cajamarca Police Polyclinic", aimed to determine the relationship between quality of service and user satisfaction of the Cajamarca Police Polyclinic. The sample consisted of 70 external consultation users treated at the Cajamarca Police Polyclinic. Type of study. Descriptive, cross-sectional correlational. A survey is carried out with a previously validated questionnaire to the users after having been attended in an external consultation. In relation to the stated objectives, the following results were found: 100% of the users served have high expectations regarding the quality of care, in relation to user satisfaction, 70% were found to be satisfied, followed by 28.57% unsatisfied with the care received. In order to know the relationship between quality of care and satisfaction of the external user, the normality test was applied to the results of the variables, the correlation statistic of the Pearson test, where the results were $p\text{-value} = 0.427$ It can be concluded that there is a correlation between the variables studied, and a high percentage of satisfaction of the user of outpatient care.

Keywords: Quality of care, satisfaction, external user.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los sistemas sanitarios tienen el gran reto de mejorar y reorganizar las estrategias con el designio de aumentar y optimizar el servicio que proporcionan, mejorando de esta manera la administración buscando herramientas para mejorar la calidad del servicio prestado y así poder verse reflejado el nivel de complacencia del usuario (Guix, 2005)

Desde hace algunos años la demanda de usuarios que solicitan los servicios médicos y necesitan hospitalizarse ha ido en aumento, los ambientes destinados a la atención adecuada se ven excedidos en comparación a su capacidad de albergar pacientes, fomentándose de esta manera el nivel de cuidado por parte del personal sanitario que va disminuyendo. Respecto al paciente, la calidad es percibida básicamente de su interacción con el equipo sanitario, de cualidades como la demora en la atención, el trato adecuado, el respeto a la intimidad, el acceso a los servicios de la atención y el acceso del servicio que ayude a dar solución a sus problemas (Amador, 2010)

La calidad en salud supone un requisito indispensable que va surgiendo desde lo tradicional que antiguamente estaba centrado en la institución a una moderna política cuyo centro de atención gira en el usuario a quien los enfoques de dirección lo renombran comúnmente como usuarios externos. El deseo de los consumidores de los servicios para mejorar la salud es poder acceder a servicios médicos con calidad debe considerarse uno puntos de vista mas relevantes a tener en cuenta en las agendas de los gobiernos de todos los países. En el Perú en las últimas décadas se ha buscado tanto estabilidad y mejora económica como política, pero no se ha prestado un interés superior en el aspecto de la salud, si tomamos como referencia a otros países de América Latina (Cano, 2015)

Lamentablemente los múltiples medios de comunicación constantemente hacen de conocimiento público incontables reportajes donde se percibe el malestar por parte de los habitantes al acudir a recibir asistencia sanitaria especialmente en instituciones públicas, quienes refieren que el tiempo de espera es muy prolongado y que en ocasiones tienen que esperar semanas, incluso meses para poder acceder a una cita con el especialista. Concluyendo que el descontento radica más en las clases económicas bajas y medias, puesto que si hay ingresos económicos altos el usuario podría tener acceso a atención brindada en establecimientos privados donde refieren la atención es mucho mejor pero el precio no es alcanzable para todos (Sánchez, 2016)

Es por lo anteriormente expuesto que surge el interés por estudiar el grado de la calidad del cuidado asistencial que reciben los pacientes en el Policlínico Policial de Cajamarca, al escuchar quejas constantes que exponen los usuarios relacionados al servicio brindado en este establecimiento, manifestándose en demanda y exigencia de mejoras para el servicio. El personal sanitario tiene el compromiso de brindar cuidados de calidad a los usuarios quienes acuden por un deterioro de su salud, o en el nivel preventivo para proporcionar conocimientos que ayuden a los usuarios a conservar su salud en condiciones óptimas. De aquí nace el interés de los establecimientos para buscar estrategias que permitan proporcionar una atención de calidad, así como los medios para poder evaluar continuamente la naturaleza que rige la prestación del servicio a los usuarios, ya que son ellos los que gozan del derecho de recibir una atención de Calidad, fundamentada no solo en los conocimientos que posee el equipo de salud sino también en las habilidades blandas y los valores que estos deben de poseer al momento de la atención de los pacientes (Llinás, 2010)

Al ver la importancia respecto a las características de atención expresada en los párrafos anteriores, se considera la existencia directa de una relación entre la calidad de atención proporcionada por los

profesionales de salud ya que si esta es buena la satisfacción del paciente será óptima de lo contrario esta será deficiente, así mismo el estudio busca establecer el vínculo existente entre calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico policial de Cajamarca.

En consecuencia, la siguiente investigación se plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en el Policlínico Policial de Cajamarca?, expresando la investigación en la siguiente hipótesis: La calidad que se debe tener al recibir una atención guarda relación directa con los niveles de complacencia del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca.

Teniendo como justificación de la investigación que la continua verificación de cuan complacido está el usuario permite a las instituciones incrementar sus índices de calidad, mejorando las dimensiones donde hay mayor grado de descontento , por ello se considera importante el uso de herramientas como la encuesta SERVQUAL Modificada, la cual esta normatizada por el Ministerio de Salud, al revisar los antecedentes el Policlínico Policial de Cajamarca no cuenta con una investigación realizada para conocer el nivel de calidad acerca de la atención en los establecimientos de salud y el grado de satisfacción que posee el usuario.

Por último la investigación tiene como fin principal determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca, para ello nos planteamos los siguientes objetivos específicos: conocer la calidad de atención percibida por los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca, identificar la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca, establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca.

II.- MARCO TEÒRICO

Luego de una revisión bibliográfica sistémica de diversos trabajos académicos de investigación a nivel internacional tenemos:

Rivera (2018) su objetivo fue conocer cuál fue el nivel de complacencia de los pacientes y la calidad de servicio adquirida por parte de los pacientes en el servicio de emergencia, el presente trabajo es descriptivo, no experimental. Los resultados obtenidos: las dimensiones que presentaron bajos niveles de calidad fueron la capacidad de respuesta, lo cual significa que el paciente desea esperar la menor cantidad de tiempo posible para su atención, la seguridad fue otra dimensión con bajo nivel de calidad, es importante recordar que el usuario desea sentirse seguro de la atención brindada por el profesional al momento de la consulta, en tanto que la dimensión que obtuvo el nivel de puntuación más alto fue la de tangibilidad. Concluyendo que los usuarios presentan un nivel de satisfacción bajo por el servicio ofertado en el área de emergencia.

Ávila (2016) tuvo como objetivo analizar la calidad de atención de los servicios de salud basado en la visión del usuario y cuyos resultados nos revelan que estos en su mayoría se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte del centro de salud superando el 90 %, solo se encontró un aspecto que se debe de mejorar que fue el tiempo en la atención para consulta donde se encontró un 75 % de usuarios insatisfechos.

Maggi (2018) el cual tuvo como objetivo el de evaluar los niveles de conformidad del usuario respecto a la atención y calidad brindada, donde se pudo concluir que existe altos niveles de insatisfacción correspondientes al usuario, respecto a las características de calidad especialmente en la dimensión de tangibilidad, fiabilidad y empatía.

Respecto a los estudios con los que se cuentan a nivel nacional se puede encontrar los siguientes:

Ramos (2020) con el objetivo de conocer cuan satisfechos se encuentra tras evaluar la calidad del servicio, investigación de tipo observacional, descriptivo el cual se obtuvo mediante la herramienta SERVQUAL. Obteniendo los siguientes resultados: Se obtuvo grado de complacencia general el 60,3%. La dimensión referida a lo material es decir a los aspectos tangibles fue la que obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción por parte del usuario con el 57,1 %, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios sanitarios con el 55,5% de nivel de insatisfacción.

Paripancca (2019) cuyo objetivo general fue conocer la existencia de una correlación entre la calidad de atención comparada con la satisfacción del usuario y haciendo una comparación entre una institución pública y una institución privada. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional. La población del estudio fue de 261 pacientes, se usó la herramienta SERVQUAL. Los resultados de la investigación mostraron una relación elocuente entre las variables.

Dios y Nole (2018) realizaron una investigación de tipo descriptiva transversal, cuya población estuvo conformada por 8,059 asegurados y fueron 351 usuarios quienes conformaron la muestra. El resultado que se encontró en la investigación fue que tanto la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario se encuentran en un nivel medio, esto nos indica que los usuarios si se encuentran satisfechos con la atención recibida. Pero se recomienda realizar una evaluación periódica de las expectativas de los pacientes para determinar cuan satisfechos se encuentran con el servicio que les brinda el establecimiento sanitario y poder crear estrategias e implementar herramientas y técnicas de mejora.

Zarate (2018) realizó una investigación la cual se planteó el siguiente objetivo conocer el grado de contentamiento de los pacientes que buscaron atención en los servicios de medicina y cirugía del Hospital PNP Luis Sáenz, donde pudo concluir que los niveles de satisfacción de los usuarios fueron altos incluso en usuarios con altas expectativas.

Wong (2018) en su estudio se propuso identificar la relación entre la calidad y la satisfacción del paciente. La investigación cuantitativa descriptiva, correlacional y transversal. Se trabajó con los usuarios externos que acudieron por atención al área de emergencias. Se concluyó tras la investigación que el 77% de los usuarios se encontraron satisfechos con el servicio proporcionado.

Sánchez (2020), donde se encontró que los niveles de satisfacción solo alcanzan un 26,9 %, donde la dimensión de calidad con mayores índices de insatisfacción fue la falta de una respuesta oportuna seguido de la solidaridad para tratar de colocarse en la situación del usuario y la confianza. Encontrándose que para los usuarios es más importante la forma y la calidad como reciben la atención que los recursos materiales e inmuebles.

En el ámbito local podemos citar a Zavaleta (2018) cuyo estudio tuvo como finalidad conocer la calidad del servicio recibido y satisfacción del paciente que acudió al área de medicina física y rehabilitación del Ministerio de salud y del seguro social en la provincia de Chota. Llegando a obtener como resultado 82,5% de los usuarios presentan un nivel regular en relación con la calidad de atención. Se concluye que existe una correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario obteniendo p-valor = 0,376 por parte de Minsa y un p-valor = 0,071 por parte de Es salud.

En las teorías que apoyan a la investigación tenemos a diversos autores que se refieren al tema de calidad.

Edward Deming quien fue uno de los fundadores más influyentes respecto a calidad quien la define como *“grado previsible de igualdad y dependencia aún bajo costo y de acuerdo con el mercado”* (Demming,1988). Uno de los aportes más importantes de este autor es el de mejora continua al considerar que la calidad no es algo que permanece estático, sino que constantemente debe ser evaluado para modificarse según las necesidades de los clientes. Para hablar de calidad en salud no podemos dejar de citar a Avedis Donabedian, considerado para muchos como el inventor de la calidad referido a la Atención sanitaria definiendo la calidad de asistencia sanitaria como el nivel de aprovechamiento que utiliza los medios óptimos con la finalidad de alcanzar niveles de mejoras altos en el ámbito de la salud.

La Organización Mundial de la Salud años atrás al referirse de calidad en el ámbito de la salud decía: Aquella característica que hace que el usuario reciba el adecuado diagnóstico y tratamiento terapéutico, el cual lo conducirá a un estado de óptima salud alcanzable para el usuario, con el costo mínimo de recursos, la exposición mínimamente posible que pueda ocasionar un daño adicional al usuario y con la máxima satisfacción del paciente. (OMS, 2008)

Para poder evaluar la calidad se consideran 5 variables las cuales son las siguientes: Fiabilidad, se define como la competencia para llevar a cabo satisfactoriamente con el servicio proporcionado. Capacidad de respuesta que es la aptitud de servir a los usuarios brindándoles un servicio pronto y provechoso en un periodo admisible. Seguridad la cual valora la generación de confianza en el equipo de salud que brinda la atención demostrando conocimiento , cortesía, e inspirar credulidad. Empatía una dimensión considerada de mucho valor en la calidad en salud es la capacidad de un individuo para colocarse en la posición de

otra persona y así poder tratar de manera oportuna los requerimientos del usuario. Por último, tenemos los aspectos Tangibles considerados los aspectos materiales que el usuario aprecia en la institución.

Finalmente tenemos la satisfacción del usuario considerado uno de los aspectos fundamentales en la dirección de gestión de calidad de las organizaciones que brindan servicios de salud definiéndose como: la representación del grado en donde el servicio prestado satisface las expectativas que tiene el usuario. Considerándose así a la satisfacción como el resultado deseable por parte del usuario al recibir el servicio de atención sanitaria. Alvarado (2001).

Castro (2003) la define como el grado que presenta el usuario respecto a las expectativas que tiene frente al servicios adquirido así como la del colaborador del equipo de salud por las características en las ofrece el servicio. Considerándose que la satisfacción se puede dividir en Satisfecho cuando las expectativas son cobijadas en su conjunto, o Insatisfecho cuando las expectativas del usuario no son alcanzadas por el servicio prestado.

Dentro de los lineamientos de modernización del Estado se considera la satisfacción de los pacientes como un indicativo valioso de evaluación de los servicios sanitarios suministrados por parte de las entidades públicas; pues nos provee información importante sobre la apreciación de la calidad percibida por el usuario al adquirir estos servicios, estos resultados son pertinentes ya que nos ayudaran a mejorar las deficiencias y proponer alternativas con la finalidad de incrementar la calidad percibida por el usuario. Es importante tener un plan estratégico basado en un diagnóstico situacional cuyo protagonista sea el usuario de los servicios proporcionados por las entidades públicas , buscando así sensibilizar a los prestadores de servicios a mejorar su comportamiento, como consecuencia elevar la calidad de los servicios , teniendo como finalidad la satisfacción del paciente el cual esta condicionada no

únicamente de la experiencia obtenida al recibir el servicios sino también por las altas expectativas que este pueda poseer , un usuario está complacido cuando los servicios a los que accede cubren o exceden sus expectativas (Malagón 2006, p.166)

La herramienta SERVQUAL normatizado por el Ministerio de Salud. Considera la calidad de servicio como la diferencia entre lo que el usuario percibe y lo que espera. Constituyendo una herramienta para conocer el grado de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Esta herramienta fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que al comparar las expectativas y las percepciones en relación al servicio brindado por una institución, puede constituir una forma de medición de la calidad que se espera de un servicio.

III. MÉTODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de investigación: De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri, define la investigación como “el agregado de sucesos ordenados basados en la experiencia que se sobrepone al análisis de un fenómeno” (2006, p167).

Según Hernández (2003) precisa el enfoque cuantitativo a aquel que utiliza la recolección y el análisis de información para comprobar hipótesis, confía en el uso de los métodos estadísticos para implantar modelos de conducta de una población.

Diseño de investigación:

- Observacional, el cual observo a los usuarios sin ser influenciados.
- Descriptivo, porque se recogió información sin modificar el entorno, traduciéndose en que no hubo una manipulación de las variables.
- De corte transversal ya que analizó e interpretó las variables en un solo momento (Bunge, 2004)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Es el nivel donde los servicios prestadores de salud aumentan la posibilidad de lograr resultados deseados, para ello se basan en los conocimientos profesionales usando técnicas y datos probatorios.

(OMS 2019)

Definición operacional

Es la percepción que posee el usuario sobre el nivel ofertado del servicio brindado (Cronin y Taylor, 2006)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es la experiencia que cada persona perciba de forma individual y única a razón de la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas (Massip, 2008)

Definición operacional

Resulta de la diferencia de las expectativas y la percepción de los usuarios.

3.3. Población/Muestra y muestreo

Población

Según Arias (2006, p. 81) la población es como “una agrupación que puede ser determinado o indeterminado de elementos que poseen características en común.

La población estuvo constituida el total de pacientes del servicio de consulta externa del Policlínico Policial de Cajamarca noviembre del 2021.

Tamayo (2006), define la muestra como: un conjunto de intervenciones que se ejecutan para conocer la distribución de ciertos caracteres en un total de la población o universo, a partir de la observación de una parte considerable de la población (p.176)

La muestra se obtuvo a través de una fórmula estadística.

Para estimar la población se tuvo en cuenta el registro de atenciones del servicio de consultorios externos.

Muestra

Para la identificación de la muestra en esta investigación se utilizó la fórmula de población finita (Bernal, 2010).

Luego de la aplicación de la fórmula la cantidad de la muestra fue de 70 usuarios que acudieron al Policlínico Policial de Cajamarca para consulta externa.

Muestreo

La técnica usada para seleccionar la muestra fue el muestreo aleatorio simple considerando únicamente a los pacientes que cuenten con el seguro de Saludpol activo ya sean titulares o familiares quienes de manera voluntaria luego de ser informados acerca del objetivo y los fines de la investigación y habiendo firmado el consentimiento deseen participar libremente de esta (Serrano, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta para poder adquirir los datos , definiéndose según Moguel (2005, p 85) como un método que usa una serie de procesos con la finalidad de recabar y analizar un conjunto de datos de un subconjunto de la población que se a representativa, así para la investigación las características a describir serán la calidad del servicios que recibe el paciente y el nivel de satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca.

El instrumento que fue empleado para el estudio fue el cuestionario que contiene 22 preguntas orientadas a conocer expectativas y 22 interrogantes para determinar las percepciones, los mismos que han sido formulados por Parasuraman en el 1988 y adecuados por el Ministerio de Salud con R.M N.º 527- 2011, creada y reconocida para medir satisfacción de los usuarios externos.

El cuestionario está dividido en 5 dimensiones de la calidad de servicio, que se mencionan a continuación: fiabilidad el cual consta de los primeros 5

ítems, la capacidad de respuesta que abarca desde el ítem 06 al 09, la seguridad conformada por las preguntas 10 a la 13, empatía que se trata en los ítems 14 al 18 y finalmente los aspectos tangibles abarcados en los últimos 4 ítems. Utilizando la escala de Likert del 1 al 7, considerándose la mayor puntuación como extremadamente satisfecho y la puntuación menor extremadamente insatisfecho.

3.5. Procedimiento

Luego de finalizada la recolección de datos, se utilizó el Aplicativo en Excel para poder procesar los resultados obtenidos al recolectar los datos y posteriormente para proceder con el análisis y la interpretación de estos. También se utilizó el programa estadístico SPSS , para poder realizar la correlación de variables y determinar el coeficiente de correlación de Pearson.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez procesados los datos se procedió a realizar la validación y comparación con la literatura y estudios previos.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, respeto los principios éticos:

Principio de autonomía, porque los usuarios fueron quienes decidieron participar o no de la investigación, contando con el consentimiento informado donde se explicó a detalle el procedimiento y los fines de la investigación.

Principio de beneficencia pues con la presente investigación se pretende reorganizar y plantear estrategias acordes a la necesidad de los usuarios y por ende elevar el nivel de calidad de atención para mejorar la satisfacción del usuario.

Principio de no maleficencia ya que no presentó ningún riesgo que afecte a la población participante del estudio.

Principio de justicia, todos los usuarios tuvieron las mismas posibilidades de participar en la investigación independientemente del género o edad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis correlacional

4.1.1. Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca

Tabla 1.

Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

En la tabla 1 observamos el valor de coeficiente de relación es de 0.427 considerándose positivo medio, también tenemos el nivel de significancia $p=0,01$ menor que $p=0,05$. Los mencionado anteriormente nos demuestra la existencia de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa en el Policlínico Policial de Cajamarca. Lo cual quiere decir que al tener correlación se comprueba la hipótesis de la investigación.

4.1.2. Objetivo específico 1: Conocer la calidad de atención percibida por los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca

Tabla 2.

Nivel de la calidad del servicio de los usuarios

Calidad de atención	N.º	%
Bajo	0	0.00
Medio	0	0.00
Alto	70	100.00
Total	70	100.00

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación

En la tabla 2 se observa que con respecto a la variable Calidad de Servicio se encuentra en un nivel alto con un 100 %, esto indica que los usuarios esperan que los servicios proporcionados sean de muy buena calidad, logrando así que se convierta en un reto para la institución en la búsqueda de estrategias que mejoren los estándares de calidad que ya se manejan para lograr así tener conformes a sus usuarios.

4.1.3. Objetivo Especifico N° 2: Identificar la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca

Tabla 3.

Nivel de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	N.º	%
Alto	1	1.43
Medio	20	28.57
Bajo	49	70.00
Total	70	100.00

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación

En la tabla 3 observamos que la Variable Satisfacción del usuario se encuentra en un alto nivel de satisfacción con un 70 %, seguido de 28.57 % con un nivel de satisfacción medio , mientras que solo el 1.43% se considera un bajo nivel de satisfacción. A pesar de que el porcentaje de usuarios que no están muy conformes con el servicio no es alto, hay que tomar las medidas correctivas de mejora para así lograr disminuir mucho más el porcentaje de inconformidad e incrementar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.

4.1.4. Objetivo Especifico N° 3: Determinar el nivel de satisfacción por cada dimensión de calidad de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca

Tabla 4.

Dimensiones de los niveles de satisfacción del usuario

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	43.7	56.29
Capacidad de respuesta	40.0	60.00
Seguridad	31.1	68.93
Empatía	23.4	76.6
Aspectos tangibles	25.7	74.29
Total, dimensiones	32.9	67.1

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación

En la tabla 4 podemos apreciar que las dimensiones de calidad con mayor porcentaje de satisfacción con Fiabilidad y capacidad de respuesta con un 43,7 % y 40,0 % respectivamente; mientras que las dimensiones con más altos niveles de insatisfacción son Empatía con un 76,6 % y Aspectos tangibles con un 74, 29 %.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se procederá con la discusión de los resultados obtenidos, tras aplicar los instrumentos de la investigación, analizar e interpretar los resultados los cuales se compararon con otros estudios donde los autores investigaron la relación entre las variables de estudio con sus respectivas dimensiones.

La finalidad general de la investigación fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca. Para esta investigación se usó el instrumento Servqual validada por el Ministerio de Salud constituido por 22 ítems para identificar los niveles de calidad de servicio y 22 ítems para identificar la satisfacción del paciente.

Considerándose como función indispensable de los sistemas de salud el brindar servicios seguros y oportunos a los pacientes, en donde se debe respetar la calidad adecuada de la atención un elemento fundamental al proporcionar el servicio. En los últimos años la calidad de atención implica que los pacientes que acuden a adquirir los servicios de salud, tengan la información necesaria para la toma de decisiones, ya que el análisis de calidad debería estar basado de acuerdo a la perspectiva del paciente.

En el presente estudio en relación con la hipótesis planteada se ha podido comprobar la existencia de una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el en el Policlínico Policial de Cajamarca. Este hallazgo concuerda con los resultados de Paripancca (2019) quien estableció que existe una relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios referidos de un Hospital de asociación público-privada.

Con respecto a la variable calidad definida como un grupo de estrategias con el propósito de incentivar mayor satisfacción al paciente incorporando métodos para incrementar la calidad de los servicios

brindados por las instituciones considerándose que a mayores niveles de expectativas de calidad que presenta el usuario se encuentra directamente relacionada con los niveles de satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos en la presente investigación respecto a la calidad de servicio donde el 100 % de los usuarios tienen expectativas altas, en relación con la variable satisfacción del usuario se obtuvo un 70% de los encuestados presentaron un nivel de satisfacción alto del servicio recibido en la atención de consulta externa. Estos datos concuerdan con los estudios realizados por Ávila (2016) donde un 90 % de los usuarios se encontró satisfecho con el servicio brindado, así mismo concuerda con el estudio de Luna (2018) con niveles de satisfacción altos incluso en usuarios con expectativas altas. Del mismo modo guarda una relación estrecha con Wong (2018) donde el 77 % de la población encuestada de los usuarios externos se mostró satisfecho con el servicio.

Al realizar un contraste con la literatura revisada se encuentra que los resultados de la investigación discrepan de otros estudios como Sánchez (2020) donde se concluyó con un nivel de satisfacción de solo un 26,9 %, esto quiere decir que el nivel de insatisfacción es elevado con un 73,1 %. También podemos citar a Zavaleta (2018) donde se encontró un 72,5% corresponde a un nivel de satisfacción medio.

En relación a los niveles de satisfacción según las dimensiones de calidad se obtuvo los siguientes resultados, en el nivel de insatisfacción respecto a la dimensión fiabilidad se encontró un 56,2 %, capacidad de respuesta con un 60,0 %, seguridad un 68,9 %, empatía 76,6 % y aspectos tangibles con un 74,8 %. las dimensiones de la calidad de atención son importantes ya que si logramos identificar aquellas donde hay mayor porcentaje de insatisfacción será más fácil realizar cambios enfocadas en mejorar tales dimensiones.

Para Oliver (1993) la satisfacción es una respuesta positiva que se produce a través de las experiencias, por esta razón se considera la satisfacción del usuario como un proceso mas no como un resultado final, con el cuestionario propuesto de Servqual se busca determinar la opinión del usuario en relación a lo que este espera previamente y conocer la valoración de como percibió el servicio luego de la atención. Es decir el nivel de satisfacción alto del usuario surge como lo obtenido se asemeja con lo que esperaba.

Concordando de esta manera con Rivera (2018) quienes encontraron que las dimensiones con mayores problemas de satisfacción fueron: capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Asimismo, Obando (2018) concluye que las dimensiones con altos niveles de insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad y empatía. Del mismo modo Ramos (2020) indica a la dimensión aspectos tangibles con un 57,1 % de insatisfacción y 55,5 % en la dimensión capacidad de respuesta. Por otro lado Sánchez (2020) identifica a las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad como aquellas con mayores índices de insatisfacción.

Los resultados que se identificaron en la investigación revelan que es necesario el desarrollo de estrategias, herramientas y métodos que contribuyan a fortalecer los sistemas de salud para que estos proporcionen servicios de calidad para los usuarios y no solo permitan la satisfacción superficial del paciente, sino la satisfacción total y objetiva, para así contribuir con la recuperación y la preservación de la salud de los pacientes y disminuir la incidencia de complicaciones o secuelas, por una servicios inadecuado.

Es crucial aplicar estrategias de sensibilización a todo el equipo de salud acerca de la importancia de la calidad, incentivar una atención cálida, aplicando la empatía, al momento de la entrevista y la atención al paciente, cada integrante del equipo de salud debe una función importante para así lograr satisfacer las necesidades por las cuales el

paciente acude al establecimiento. Así se asegurará una atención realizada con éxito y mejorara la opinión del paciente y por ende incrementara el nivel de satisfacción; para esto es necesario fomentar un cambio general en la institución.

Teniendo en cuenta la teoría de calidad basada en el instrumento de Servqual, tiene como finalidad calcular la calidad a través de un cuestionario donde se evalúan las 5 dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, sugiriendo que con los datos obtenidos a través de este método se pueda modificar paulatinamente acorde a las estrategias de mejora adaptadas por la institución.

Respecto a las dimensiones de calidad podemos concluir que el usuario externo percibe en un mayor porcentaje la empatía, es decir espera un trato amable, interés por sus necesidades al acudir a recibir la consulta, así como la responsabilidad y el conocimiento adecuado por parte del personal de salud, esto hará que el usuario sienta seguridad cuando acude a recibir el servicio para tratar de resolver sus problemas de salud.

Se deduce que otra de las dimensiones de calidad estudiadas es la capacidad de respuesta en mucho de los trabajos revisados, está en su mayoría obtiene resultados de insatisfacción por parte de los pacientes, observándose mayor frecuencia en los hospitales públicos. Estos podrían estar relacionado con la satisfacción de otras dimensiones como la fiabilidad y la empatía, lo cual podría ocasionar mayor subjetividad una vez evaluadas del resto de dimensiones.

Los estudios analizados coinciden que es preciso promover una estrategia que facilite la información al usuario, con la orientación necesaria para que disminuya el tiempo de espera para recibir la atención clínica, considerando este uno de los factores con niveles mas altos de

insatisfacción, agilizar los trámites e incrementar el número de profesional medico acorde a la demanda de pacientes contribuirá a ofrecer un mejor servicio, con mayor rapidez.

Los resultados encontrados son de importancia para la presente investigación, del resultado estadístico de correlación se obtiene que si existe una relación significativa entre las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, obteniendo una correlación Rho de Spearman de 0,427 con una significancia bilateral de 0,01 dando respuesta al objetivo general y a la confirmación de la hipótesis. Contrastando los resultados obtenidos con los de Villalobos (2021) quien en su investigación la cual se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque, los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables, obteniendo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05.

Con la discusión anterior se sustenta la relación entre las variables de estudio, recalcando que la satisfacción del usuario depende del nivel de calidad que este espere encontrar en el servicio. Finalmente se considera importante que los administradores públicos tomen en consideración las variables de estudio, con la finalidad de incrementar la calidad de servicio ofrecida en las instituciones públicas, para que así se vea reflejado en niveles altos de satisfacción de los usuarios al acudir por un servicio.

VI. Conclusiones

1. Se estableció una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca.
2. Se identificó que la percepción acerca del nivel de calidad es alta en un 100 % de los usuarios que acudieron para una atención por consulta externa en el Policlínico Policial de Cajamarca.
3. Se identificó que el 70 % de los usuarios se sentía satisfecho con la atención brindada, mientras que un 28.57 % refirió sentirse poco satisfecho y solo un 1.43 % indicó no haberse sentido satisfecho con el servicio brindado en el Policlínico Policial de Cajamarca.
4. Se identificó a las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta las que poseen mayor grado de satisfacción del usuario, mientras que las dimensiones con mayor grado de insatisfacción son la empatía y aspectos tangibles.
5. Se verificó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, demostrando que existe una relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.427 con significancia bilateral de 0.01.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos del Policlínico Policial de Cajamarca se sugiere implementar un programa de Calidad con la finalidad de aplicar las herramientas de mejora continua para lograr la satisfacción de los usuarios.

Al personal asistencial capacitarse permanentemente para reforzar la calidad de atención y brindarla de forma adecuada para poder lograr un nivel de satisfacción alto en los usuarios que acuden para recibir el servicio en relación con su salud, considerándose un derecho para los usuarios y un deber brindar una atención de calidad para el equipo de salud.

REFERENCIAS

- Alvarado, R., & Vera, A. (2001). Evaluación de la satisfacción de usuarios de hospitales del sistema nacional de servicios de salud en Chile. *Rev. chil. salud pública*, 81–89. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-348125>
- Amador Porro, C. O., Ormandy, I., & Menéndez, C. (s/f). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria* *Quality management system in health: present situation and prospects in the primary health care*. Scielosp.org. Recuperado el 17 de enero de 2022, de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v36n2/spu12210.pdf
- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina (Lima, Peru : 1990)*, 78(2), 43. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Atencio Cárdenas, E., & González Pertuz, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 13(1), 172–186. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Arciniegas Ortiz, J. A., & Mejías Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26–36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003

- Frenk, J. (2000). Avedis Donabedian. *Salud publica de Mexico*, 42(6), 556–557.
<https://doi.org/10.1590/s0036-36342000000600015>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Ávila. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas* [Pontificia Universidad Católica de Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá D.C: Pearson Educación.
- Bunge, M. (2004). La investigación científica (3ra ed.). Barcelona: Siglo XXI.
- Bustamante-Fustamante, F. L., Surgimedical, Cajamarca, Perú, Gálvez-Díaz, N. del C., & Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Tzhoecoen*, 9(1), 01–05.
<https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cano, S. M., Universidad CES, Giraldo, A., Forero, C., Universidad del Valle, & Universidad de Antioquia. (2015). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48–53.
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06>

- Castillo, B. I. G., Rojas, P. L., Cotoñieto, I. A. M., Garcla, L. H., & Rangel, A. M. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *Revista Medica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 40(4), 301–304. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2545>
- Centurion Espinoza, L. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes a partir de la revisión sistemática de 15 artículos, dados en los años 2006 y 2017*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_29463aad21e2283ae3505967d1cfb166
- Cortez, J. E. F., Vera-Lorenti, F. E., Gabriela, C.-M. A., Donoso, A. P. V., de Jesús Llimaico Noriega, M., & Jiménez, D. G. S. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPIPILIP*, 2(2). <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>
- Del Carmen Jimenez y Villegas, M., Vargas, M. C. O., Ayala, G. C., Corchado, M. C., Barrios, M. M. Q., Romero, E. M., de la Rosa, M. del R. A., Perez, M. T. S., & Trevio, M. E. H. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de enfermería cardiologica*, 11(2), 58–65. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
- Demming (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista medica herediana : organo oficial de la Facultad de Medicina "Alberto Hurtado", Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru*, 9(1), 28–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006
- Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revista de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*, 7(1), 41–44. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006

- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., & Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina (Lima, Peru: 1990)*, 80(2), 188–192. <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Guix Oliver, J. (2005). Elsevier enhanced reader. *Gaceta sanitaria*, 19(4), 325–332. <https://doi.org/10.1157/13078042>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A DE CV.
- Huiza Guardia, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Llinás Delgado, A. E. (s/f). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema Assessment in quality in Health Care, a first step to reforming the System*. Redalyc.org. Recuperado el 17 de enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81715089014.pdf>
- Maggi, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *Revista en Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 43–57. <https://doi.org/10.24265/igpp.2019.v6n2.04>
- Malagón-Londoño, G., Morera, R. G., & Laverde, G. P. (2006). *Garantía de calidad en salud*. Editorial Médica Panamericana.

- Malpartida Gutierrez, J. N., Tarmeño Bernuy, L., & Olmos Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista cubana de salud pública*, 34(4), 1–10. <https://doi.org/10.1590/s0864-34662008000400013>
- Nole Vargas, W. A., & Dios Anticon, D. J. (2018). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jimenez, Tumbes, 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.
- OMS (2008). Calidad DE Vida relacionada con la Salud: Aspectos conceptuales. *Ciencia y Enfermería (Impresa)*, 9(2), 09–21. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532003000200002>
- Palomino Navarro, A. M., Rivera Bañon, E. D., & Tocto Velásquez, P. A. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
- Paripancca Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA. (s/f). Gob.pe. Recuperado el 25 de enero de 2022, de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->

- Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro, N. S., Flores Moreno, M., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista cubana de estomatología*, 52(3), 255–267. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0034-75072015000300003
- Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez Jacas, I. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *Medisan*, 20(4), 544–552. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192016000400015&script=sci_arttext&tlng=pt
- Serrano, T. (2018). Introducción a la Probabilidad y Estadística. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4ta ed.). México D.F.: LIMUSA S.A.
- Valverde, R. G., & del Carmen Gálvez Díaz, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape - Perú. *Tzhoecoen*, 8(2). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

Wong Dávila, M. E. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018*. Universidad de San Martín de Porres.

Zárate López, M. M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, Agosto – Setiembre del 2017*. Lima.

Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida	Instrumento
Calidad de atención	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a	Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. (Cronin y Taylor)	Fiabilidad: Capacidad para llevar a cabo de forma adecuada los cuidados brindados al usuario.	(1) Orientación para los pasos de atención (2) Atención en horario programado (3) Respeto del orden de llegada para la atención (4) Disponibilidad de mecanismos para quejas y reclamos (5) Disponibilidad en farmacia de medicamentos prescritos	Ordinal	Encuesta

	<p>conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (OMS 2019)</p>		<p>Capacidad de respuesta: Disposición del servicio de salud de brindar una atención rápida, oportuna y eficaz, satisfaciendo sus necesidades y demandas.</p> <p>Seguridad: Confianza que posee el usuario externo respecto a la atención que recibe del servicio de salud.</p>	<p>(6) Celeridad en la atención en farmacia (7) Celeridad en el área de admisión (8) Tiempo de espera para la atención (9) Resolución de problemas o dificultades</p> <p>(10) Respeto de privacidad durante la atención (11) Tiempo brindado por el médico para resolución de preguntas</p> <p>ANEXOS</p>		
--	---	--	---	--	--	--

			<p>Empatía. Capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprendiendo sus necesidades.</p>	<p>(12) Realización de examen completo y minucioso (13) Confianza transmitida por el medico u otro profesional (14) Trato recibido por parte del medico (15) Trato recibido por parte del personal de farmacia (16) Trato recibido por parte del personal de admisión (17) Interés por solucionar el problema de salud (18) Claridad de la información</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			Elementos tangibles: Aspectos físicos de un servicio de salud.	(19) Señalización (20) Mobiliario (21) Limpieza y comodidad (22) Disponibilidad de equipos		
Satisfacción del usuario	Experiencia cognoscitiva propia y única de cada individuo respecto al cumplimiento o incumplimiento de sus necesidades y expectativas	Resultado de la diferencia entre las expectativas y la percepción de los usuarios	Satisfacción de las expectativas Insatisfacción de las expectativas	La diferencia entre las percepciones y las expectativas es cero o un valor positivo La diferencia entre las percepciones y las expectativas es un valor negativo	Ordinal	Encuesta

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluación de las expectativas y percepciones del usuario acerca de la calidad de atención en el Policlínico Policial de Cajamarca

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión acerca de la calidad de atención que recibe en el Policlínico Policial de Cajamarca . Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. DATOS

GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Condición del encuestado
 - a. Titular
 - b. Familiar
2. Edad del encuestado en años
.....
3. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
4. Nivel de estudio:
 - a. Analfabeto
 - b. Primaria
 - c. Secundaria
 - d. Superior Técnico
 - e. Superior Universitario
5. Servicio donde fue atendido:
 - a. Medicina general
 - b. Ginecología
 - c. Traumatología

Cuestionario para evaluación de las expectativas del usuario acerca de la calidad de atención

Califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga al servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E	Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud							
4	E	Contar con mecanismos para presentar quejas o reclamos							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico							
6	E	La atención en el área de farmacia sea rápida							
7	E	La atención en el área de admisión fue rápida							
8	E	Que el tiempo o de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que cuando presente algún problema se resuelva inmediatamente							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atendió, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atendió le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Cuestionario para evaluación de las percepciones del usuario acerca de la calidad de atención

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>Problema principal ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en el Policlínico Policial de Cajamarca?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción de los</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca</p> <p>Objetivos específicos Conocer la calidad de atención percibida por los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca Identificar la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca</p>	<p>La calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca.</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p>	<p>Población El total de usuarios que acuden en un mes para atención en consulta externa en el Policlínico Policial de Cajamarca</p> <p>Muestra Se utilizará la fórmula para población finita.</p>	<p>Tipo de estudio y diseño de investigación La presente investigación es de tipo cuantitativo. El diseño es de tipo: Observacional, descriptivo, de corte transversal.</p>	<p>Encuesta y cuestionario Para la presente investigación se utilizará la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud por el Ministerio de Salud en el año 2011</p>

<p>usuarios atendidos en el Policlínico Policial de Cajamarca?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción por cada dimensión de calidad de los usuarios del Policlínico Policial de Cajamarca</p> <p>Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca.</p>		<p>Dimensiones</p> <p>– Satisfacción de las expectativas del usuario</p> <p>– Insatisfacción de las expectativas del usuario.</p>			<p>Técnicas de análisis estadístico</p> <p>Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el servicio y categoría del establecimiento de Salud.</p>
---	--	--	--	--	--	---

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico policial Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SERVQUAL Modificado

3. TESISISTA:

Br.: Sandra Carolina Vargas Castrejón

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 09 de noviembre de 2021



DNI 71562699

Mg. Arteaga Santa Cruz Katherin Rossemeri

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico policial Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SERVQUAL Modificado

3. TESISISTA:

Br.: Sandra Carolina Vargas Castrejón

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 11 de noviembre de 2021



Mg. Esther Judith Barboza Chuquilin

DNI 44066086

Mg. Esther Judith Barboza Chuquilin

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico policial Cajamarca

5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SERVQUAL Modificado

6. TESISISTA:

Br.: Sandra Carolina Vargas Castrejón

7. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 15 de noviembre de 2021



DNI 44675695

Mg. Roció del Pilar Vigo Casahuaman

Anexo 5. Fórmula para la obtención de la muestra

Formula de la población finita

N= Tamaño la población

P= Proporción poblacional =0.5

Q= (1-p) = 0.5

E= Error muestral = 0.1

Z α = Intervalo de confianza = 1.96 (95% de confianza)

n= Muestra poblacional

$$n = \frac{N \cdot P (1-P)}{(N-1) (E/ Z\alpha)^2 + P (1-P)}$$

n= 70



Año de la Universalización de la Salud



**LA CMDTE. S. PNP. GEOVANA MEDALI SÁNCHEZ GARCÍA JEFA DEL
POLICLINICO POLICIAL DE CAJAMARA. EXPIDE LA SIGUIENTE:**

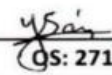
AUTORIZACION

A la Lic. Enf. Sandra Carolina Vargas Castrejon, otorga la autorización para la aplicación de instrumentos de investigación del proyecto titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico policial Cajamarca; para optar por el grado de maestra en gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo.

Se expide la presente autorización a solicitud de la parte interesada.

Cajamarca, 14 de noviembre del 2021




OS: 271052
Geovana M.SANCHEZ GARCIA
Comandante SPNP
Jefe POLPOL Cajamarca