



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del  
usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud**

**AUTORA:**

Montañez Alvarez, Nancy Amparo (orcid.org/0000-0002-3816-3951)

**ASESOR:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por su amor y apoyo incondicional que me ha sabido formar, educar con buenos sentimientos, valores y a mi padre pesar de haberlo perdido hacía varios años atrás, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi hija Miranda que es mi orgullo y mi motivación para seguir triunfando por su gran amor y enseñarle con el ejemplo que con mucho esfuerzo y perseverancia se alcanza las metas y los sueños que uno se proponen en esta vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quién ha sido mi guía, y me ha dado la fortaleza para seguir adelante por su apoyo incondicional por fortalecer mi corazón y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría para culminar mi meta.

Agradezco a mi alma mater por haberme permitido desarrollarme en mi formación personal.

Al Dr. Chumpitaz Caycho Hugo, por esa hermosa vocación que le nace, por su conocimiento y confianza que trasmite para seguir adelante con nuestros proyectos profesionales.

A mis demás docentes por sus sabiduría y profesionalismo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variable y operacionalización .....	11
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 .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	Criterios para la interpretación del Alfa de Cronbach.....12
<b>Tabla 2</b>	Tabla descriptivo edad y variables de estudio .....14
<b>Tabla 3</b>	Estadístico descriptivo frecuencias según sexo .....15
<b>Tabla 4</b>	Distribución frecuencias según grado académico.... .....16
<b>Tabla 5</b>	Distribución de frecuencias según edad..... .....17
<b>Tabla 6</b>	Distribución de frecuencias variable calidad atención del personal Salud..... .....18
<b>Tabla 7</b>	Distribución de frecuencias variable satisfacción del usuario..... 19
<b>Tabla 8</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión tangibilidad.....20
<b>Tabla 9</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad.....21
<b>Tabla 10</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad.....22
<b>Tabla 11</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta..... .....23
<b>Tabla 12</b>	Distribución de frecuencia de la empatía..... 24
<b>Tabla 13</b>	Distribución de frecuencias dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo..... .....25
<b>Tabla 14</b>	Test Kolmogorov-Smimov..... .....27
<b>Tabla 15</b>	Tabla cruzada y correlación entre las variables. Calidad de atención

	del personal de salud y Satisfacción del usuario externo .....28
<b>Tabla 16</b>	Tabla cruzada y correlación entre la dimensión y la variable tangibilidad y satisfacción del usuario externo.....30
<b>Tabla 17</b>	Tabla cruzada y correlación entre la dimensión y la variable de confiabilidad y satisfacción del usuario externo.....31
<b>Tabla 18</b>	Tabla cruzada y correlación entre la dimensión variable calidad de respuesta y satisfacción del usuario externo .....33
<b>Tabla 19</b>	Tabla cruzada y correlación entre la dimensión y la variable seguridad y satisfacción del usuario externo ..... 34
<b>Tabla 20</b>	Tabla cruzada y correlación entre la dimensión y la variable empatía y satisfacción del usuario externo.....36
<b>Tabla 21</b>	Análisis multivariado de factores relacionados a la variable satisfacción del usuario externo.....37

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación .....	10
<b>Figura 2</b> Frecuencias según sexo de pacientes.....	15
<b>Figura 3</b> Frecuencias según grado de instrucción .....	16
<b>Figura 4</b> Frecuencias según edad de pacientes .....	17
<b>Figura 5</b> Frecuencias según calidad de servicio del personal de salud. ....	18
<b>Figura 6</b> Frecuencias según satisfacción del usuario externo.....	19
<b>Figura 7</b> Frecuencias según elementos tangibles .....	20
<b>Figura 8</b> Frecuencias según fiabilidad.....	21
<b>Figura 9</b> Frecuencias según seguridad.....	22
<b>Figura 10</b> Frecuencias según capacidad de respuesta.....	23
<b>Figura 11</b> Frecuencias según empatía .....	24
<b>Figura 12</b> Frecuencias variable satisfacción del usuario según dimensiones...25	
<b>Figura 13</b> Satisfacción del usuario externo según calidad de servicio del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima .....	29
<b>Figura 14</b> Satisfacción del usuario externo según tangibilidad del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima .....	30
<b>Figura 15</b> Satisfacción del usuario externo según la confiabilidad del personal salud, de un policlínico nacional, Lima .....	32

<b>Figura 16</b>	Satisfacción del usuario externo según calidad de respuesta del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.....	33
<b>Figura 17</b>	Satisfacción del usuario externo según seguridad del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima .....	35
<b>Figura 18</b>	Satisfacción del usuario externo según la empatía del personal de salud de un policlínico nacional, Lima.....	36



## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. El enfoque fue cuantitativo, tipo estudio aplicada, según su nivel descriptivo correlacional y según su temporalidad trasversal se utilizó un diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos encuestas y el instrumento cuestionario, el cual se realizó la prueba de confiabilidad de alfa de cronbach, donde se encontró alta confiabilidad. La muestra 50 pacientes. Para el estadístico se utilizó Rho de Spearman valor de 0.279\*. Interpretándose que a mayor calidad de atención del personal de salud se presentará una mayor satisfacción del usuario externo, en un policlínico nacional, Lima. El valor de la significancia bilateral  $p = 0.014$ , indica que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario externo, por tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se muestra el mayor porcentaje de 44.0%, de usuarios externos con nivel indiferente de satisfacción, para una calidad media de atención del personal de salud.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, enfermería.

## **Abstract**

The aim of this study was to determine the relationship between the quality of care provided by health personnel and external user satisfaction in a national polyclinic, Lima 2022. The approach was quantitative, applied study type, according to its descriptive correlational level and according to its transversal temporality, a non-experimental design was used. The data collection techniques were surveys and the questionnaire instrument, which was subjected to the cronbach's alpha reliability test, where high reliability was found. The sample was 50 patients. For the statistic, Spearman's Rho value of 0.279\* was used, interpreting that the higher the quality of care provided by the health personnel, the higher the satisfaction of the external user in a national polyclinic, Lima. The bilateral significance value  $p = 0.014$ , indicates that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the quality of care of the health personnel and the satisfaction of the external user, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. In addition, the highest percentage of 44.0% of external users with an indifferent level of satisfaction is shown, for an average quality of care of the health personnel.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, nursing.

## I. INTRODUCCIÓN

Calidad de la atención sigue siendo un gran desafío en muchos países, los órganos rectores de la institución de los estados unidos han tratado de unificar el término calidad basados en principios morales. Los estándares de calidad salud son modelos de niveles altos, objetivos fundamentales brindar atención integral holística, la atención también va desde la promoción, rehabilitación y paliativo. Los datos estadísticos muestran que la calidad de la atención afecta con muertes 5,7 y 8.000 millones cada año debido mala calidad atención (1). Los profesionales de salud realizan sus actividades con conocimiento y fundamentos realizan grandes labores de apoyo al cuidado del individuo, familiares y a los habitantes, así como también asiste al apoyo médico. (2). A nivel mundial, hay cerca de 28 millones de trabajador de salud en el área de nurse, lo que representa el 30% de la población total, y 8, millones de trabajadores en las Américas representan el 56% de la población activa. A nivel mundial, la escasez de personal sanitario se estima en 5,9 millones de personas y el 89 % es un déficit y hallan en países de bajo y mediano ingreso (3). Los países latinoamericanos, como Cuba, definen la salud como un derecho esencial de todos los ciudadanos, asegurando la cobertura universal y el apoyo gratuito, y pase a todas las carteras de atención que propone el sanitario (4). La satisfacción del cliente se refiere el nivel de equipo que cuenta la entidad y el conocimiento del usuario sobre la atención brindada (5). Guayaquil 2022, realizo una investigación sobre da como resultado la demora del personal (52%). falta de herramientas, hacer un buen trabajo (50, %), la falta de preparación del personal (62,6%), cuidado personal (63,6%), falta de respeto por los intereses del usuario (56,8%) y falta de materiales (58, %). Los problemas de satisfacción se correlacionaron con la falta de indicaciones para la intervención (8%) y la falta de interpretación clara del tratamiento (6,7%) (6). En el contexto nacional, Chimbote 2022, se trabajó una investigación calidad donde la fiabilidad 47% capacidad de la respuesta 48%, seguridad 48% finalmente la empatía 49% donde la calidad de atención se mantuvo en 48% 52% y satisfacción fue 48% intermedia. Los usuarios aprecian que tienen que mejorar la infraestructura y la empatía a los pacientes. Se concluye que tienen que mejorar eficacia servicio si desea lograr una evaluación de excelencia creando a la población un indicador de calidad (7). En el contexto local, un hospital Minsa I-3, se elaboró un estudio de las mismas características de

calidad y satisfacción usuario externo. Diseño no experimental, correccional, transversal tipo aplicativo y cuantitativo. Los resultados de satisfacción 18,6%, ni satisfecho ni insatisfecho 24,5% en la variable calidad, variable de satisfacción fue confiabilidad 53.9%, dimensión relacionado planta física 80,4 fue alto, dimensión atención personal 42,2 nivel alto, referente a la dimensión comodidad del usuario 36,3, dimensión de seguridad, confiabilidad 42,4 alto. Conclusión presento una correlación moderada 0.630 significativa bilateral 0.01. (8). Ante lo expuesto se consideró importante realizar esta investigación que aborda este problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022? Teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. El trabajo de investigación se prueba en el campo de la teoría para realizar investigaciones y analizar conceptos y perspectivas sobre calidad y satisfacción, que pueden utilizarse a fin de obtener nuevos conocimientos y ofrecer soluciones futuras para el investigador. En el campo de la práctica, se evidencia que se trabajó ambas variables calidad y satisfacción, es importante a nivel sanitario y debemos de llevar esta información valiosa al departamento de gestión administrativa cambios de mejora del trabajador. En el área de técnica, el estudio brinda dos herramientas que recopilan información sobre las variables de estudio pueden ser medidas para su análisis. En el ámbito social, la investigación contribuye a ayudar a los establecimientos sanitarios que tengan similares características, realizando con ello las mejoras oportunas en beneficio de la comunidad, además de proporcionar información científica y práctica asistencial para el personal sanitario. La investigación plantea como principal objetivo, Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Asimismo, los objetivos específicos evaluar

la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Identificar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Determinar la relación que existe entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Ante lo cual se plantea la siguiente hipótesis general para el presente estudio: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. De lo cual se derivan las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.

## II.MARCO TEÓRICO

Para la investigación consideraron las siguientes fuentes internacionales. Alarcón (2022) realizó un trabajo investigación sobre calidad y satisfacción. Enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. En relación con calidad de atención no solucionaron los problemas inmediatos de parte del personal (52%) satisfacción los inconvenientes rótulos en los ambientes (48%) Se concluye que las variables calidad, así como satisfacción prestadores servicios de salud, pueden indicar existencia problemas de capacidad, especialmente durante la larga espera de consulta, por lo tanto, satisfacción fueron analizados nivel moderada, obteniendo resultados similares para la variable calidad de atención (9). Jaramillo et al, (2020) refleja este estudio sobre evaluar la calidad y la satisfacción. Es un estudio correccional lineal medición cuantitativa, técnica estadística. Los resultados mejorar la calidad e implementar estrategias en la insatisfacción del usuario, medir las dimensiones mediante indicadores Se concluyó 80% se sintieron satisfecho en los servicios que recibieron en relación a la variable de la calidad de atención nivel es media donde se debe de mejorar la gestión administrativa. (10). Mero et al., (2021) realizaron investigación sobre satisfacción usuarios y calidad de atención. Diseño cuantitativo transversal descriptivo. Con el resultado de espera para cita o concertar cita con un valor negativo de -20. Donde los usuarios de referencia se sienten satisfechos con la gama de servicios que brindan, el 80% no está satisfecho que es el tiempo de espera para la atención (11). Suarez et al., (2021), realizaron estudios de investigación evaluar la calidad y la satisfacción Diseño enfoque descriptivo, cuantitativo trasversal. Donde las dimensiones calidad fueron medidos tangibilidad 47% alto, capacidad a la respuesta 48%, empatía 49% y seguridad 48% todas estas dimensiones fueron evaluados como buenos en relación al resultado satisfacción media, en cuando a la calidad de atención tiene un nivel alto (12). Guadalupe (2019). Realizo una investigación basada en las variables del trabajo. Tiene la metodología diseño no experimental, descriptivo, trasversal. Definiendo desenlace durante dimensiones la calidad como empatía 4.53, seguridad 3.07, capacidad respuesta 2.16, fiabilidad 2,76 y tangibilidad 5,59 en relación satisfacción

los pacientes 3.62. Donde presentan problemas en algunas áreas calidad y satisfacción refieren que nunca estuvieron satisfechos (13). Farías et al., (2019), realizaron un trabajo satisfacción y calidad atención médica en sistemas salud. Diseño descriptivo, correccional. Enfoque cuantitativo. Reportando que un nivel de satisfacción 72%, no satisfecho 10% y muy satisfecho 18%, concluyeron usuarios que la atención de calidad era buena brindada por profesionales (14). Castellón (2019) realizó una investigación relacionado al tema de estudio calidad, así como satisfacción. Fue un diseño descriptivo de corte transversal. Los resultados de la dimensión bienes tangibles con un 92,8%, la dimensión confiabilidad obtuvo un 92,2%, se nota su atención al respetar el programa y el orden de llegada, la seguridad un 9,7%, donde la calificación porcentual más alta es que el médico brinda lo necesario tiempo para resolver tus dudas o preguntas, inspira confianza y la capacidad de respuesta alcanza el 89,3 %. En resumen, las expectativas valoradas por los usuarios, en sus 5 dimensiones, la expectativa con mayor porcentaje es la empatía, siendo el atributo que mejor puntuación obtiene; El personal debe escucharlo atentamente, tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia. Las dimensiones tienen el porcentaje más bajo, la capacidad de respuesta con la calificación más baja y la atención de farmacia ambulatoria es inmediata. (15). Vázquez et al., (2018), realizaron una investigación basada en un estudio satisfacción del usuario en la prevención primaria. Fue diseño descriptivo, transversal, un enfoque cuantitativo. En el cual, 65 % de las personas se encuentran satisfechas por la consulta brindada, la atención del servicio de enfermería es del 7 %, por médico es del 59%, la dimensión tangible es del 82%, la accesibilidad y organización es del 65%. Alcanzado el 60% de satisfacción total de la atención (16). Cortez et al, (2018). Efectúa un estudio relacionado indicador satisfacción y calidad en atención preventiva salud. El diseño no descriptivo transversal, método cuantitativo. En el caso del personal médico obtuvo una satisfacción alta del 80%, luego ajustar la dimensión empatía equipo médico, donde el nivel de satisfacción del paciente referente al personal médico es bajo y relacionado a la calidad los profesionales de enfermería su nivel fue regular junto a

satisfacción. (17). Arévalo (2018) realiza una investigación científica relacionado en las variables de estudio. Su enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correccional. Los resultados muestran que el 9% está completamente de acuerdo con la claridad de la información del personal de atención, el 90,7 % de los encuestados está completamente de acuerdo con la amabilidad del personal del centro médico, el 5,9 % en la posición media con una tasa mínima de 0,5 % y finalmente con un total de 0,3% en desacuerdo. Conclusión Con el factor confianza, los usuarios de los centros de salud están satisfechos porque el personal médico demuestra o genera confianza en los pacientes y la mayoría de las veces los pacientes no están satisfechos; junto con aquellos de muy bajo valor, pero deben ser considerados para futuras investigaciones y la aplicación de nuevas opciones de mejora para servir efectivamente a la comunidad (18). Se ha considerado para la investigación los siguientes artículos nacionales, Ninaja (2022) realiza una investigación relacionada en calidad y en relación satisfacción. Diseño transversal, no experimental, nivel correlacional. Resultado de la calidad de atención 19 % bajo, promedio 29,3% alto 51,6% en relación satisfacción 44,6 % es media. Se concluyó que afecta significativamente la satisfacción 38,10% con un resultado media sobre calidad alta 51,6 media 29,3 % y baja 19% respectivamente. (19), Vargas (2022) desarrollo una investigación relacionadas a las variables de trabajo. Diseño descriptivo, trasversal y correlativo. Se demostró que los resultados con mayor nivel calidad fue fiabilidad y capacidad de respuesta 43,7% y en relación a satisfacción empatía 76,6 % de insatisfecho junto a tangibilidad 74,29 % donde concluyeron que hay una correlación spearman de 0.427 entre las variables. (20). Delgado (2022), realizo un estudio relacionado a las variables de estudio. Tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional Produce un nivel 52% calidad de atención es muy efectivo, el 76,0% opina que está muy satisfecho. Concluye existe correlación positiva entre las variables, donde calidad de atención 52% muy eficiente y satisfacción 74% excelente, (21), Vásquez (2021) Desarrollo un trabajo calidad y satisfacción. Método descriptivo y cuantitativo, correlacional. Los resultados atención médica son de buena calidad 44% y el 18% regular y 14% de



mala atención referente satisfacción 53% están satisfechos en su atención y 47% insatisfechos finaliza que hay relación fuerte positiva calidad y la satisfacción del paciente es un nivel positivo. concluyendo que hay una correlación positiva entre las variables y las dimensiones

(22), Roncal (2021), elaboro investigación para conocer sobre la calidad y satisfacción. Este estudio metodológico fue diseño no experimental, transversal y descriptivo enfoque cuantitativo, evidenciando resultado 56,9% valora la calidad de la atención de los empleados. concluyó que existe una correlación positiva moderadamente alta (0.630); significativa al nivel 0,01 porque el valor de significación bilateral es  $\pm 0,0001$ , éntrelas dos variables. (23). Dávila (2021) realizo un estudio calidad servicio y nivel de satisfacción pacientes. Su diseño no experimental metodología fue básica, de enfoque cuantitativo, al término la variable calidad y sus dimensiones confiabilidad 54%, tangibilidad 36%, seguridad 26% y empatía 46% obteniendo un nivel medio, satisfacción es 54% es baja, asimismo, representa una media 38%, alta con un 8%. Concluye que existe una correlación positiva moderada, calidad en 100% con un nivel alto y satisfacción 54 % nivel bueno (24). Morales (2021), en su investigación se planteó estudio de la calidad y satisfacción. Tipo cuantitativo, diseño correlacional trasversal no experimental. Al final del estudio concluye que se sienten regularmente satisfecho 49,4% el 3,2% insatisfecho 13,3 muy satisfecho. Por lo tanto, la calidad de atención tiene un 72,0% de acuerdo y diferentes niveles de satisfacción al final hay coincidencias significativas en objeto de estudio. (25), Martínez (2021) realizó un trabajo investigación calidad y satisfacción del usuario. diseño transversal, no experimental de un método cuantitativo de tipo corrección. Los efectos de las dimensiones calidad de atención son confiables 70,9% en progreso 2,8% en mejora, 57,6% en progreso y 0,2% en mejora, en este aspecto satisfacción 77,5% aceptable y 22,9% en proceso, empatía aspecto 57.6% es aceptable y 2% está en trámite, aspecto tangible 5.9% es aceptable y 0.7%. Obteniendo como resultado positivo de nivel positivo y moderado en las variables cruzadas de calidad y satisfacción. (26), Atencia (2021) realizo una investigación cuyas variables del trabajo de investigación

calidad y satisfacción. Su estudio fue no experimental, tipo transversal correccional. Los resultados para calidad de atención de 44,26%, relacionado con la dimensión, tangibilidad fueron positivos y de nivel alto, 8,74% refirieron que era muy malo, fiabilidad 3,79% fue buena, capacidad de la respuesta 28,42, fue aceptable, empatía fue muy bueno con 44.81% y satisfacción al usuario tuvo una calificación de 51,37 muy bueno. Los resultados finales de este trabajo concuerdan que existe relación entre las variables de estudio significativamente (27). Lúa (2019) ejecuto un trabajo científico con los mismos temas de estudio tipo cuantitativo, no experimental, correlacional. Los resultados calidad alta 90.8%, 9,2% cree que es frecuente, en satisfacción 87% con resultado alto, el 12,6% se encuentra regular satisfacción. Conclusiones se encuentra estadísticamente relacionadas entre las variables (28), Después de analizar los antecedentes, analizaremos variable 1. La calidad de atención va a depender de las instituciones y de los servicios que brinden, son procesos establecidos por cada entidad pública o privada desde un punto humanístico y técnico con fin de lograr el efecto deseado de los usuarios. (29). La institución encarga salud manifiesta la calidad de atención es el punto principal de los resultados de los servicios de salud que se han brindado al usuario y para población, Se basa estudios técnicos basados en la realidad y es fundamental para lograr la cobertura universal en la salud. (30). Satisfacción del usuario es que el cliente se sienta satisfecho por recibir las carteras de atención que brinda la institución y viene desde la década de 1960 por los padres de la historia (31). Es grado de satisfacción del cliente. familia y de las expectativas comparaciones referente a la atención brindada (32). El policlínico donde se realizó el estudio cuenta con tres pisos, atendiendo a los usuarios a un 80%, debido a las contexto sanitario de la pandemia del COVID-19 la programación de las atenciones de los pacientes se va dando de acuerdo a las normativas gubernamentales, ya que todavía nos encontramos en una crisis sanitaria, es necesario replantear la gestión administrativa hacia atención a los pacientes así evitar las constantes quejas y reclamos de no haber carteras de servicios y tener reprogramar a los pacientes citados, y la falta de sensibilidad del personal de salud en las atenciones.

## Dimensión 1: calidad de atención

SERVQUAL, es un modelo que cuenta con 5 dimensiones que permiten medir y compartir sus opiniones. (33) La calidad tiene que ver con la cultura y la tecnología de la salud, donde se maximiza nuestra esperanza y calidad de bienestar salud, disminuyendo el riesgo, es lo que nosotros esperamos algo positivo, beneficioso y en equilibrio. Enfermería está a la vanguardia de brindar siempre un trato humanizado con empatía y profesionalismo, de acuerdo a la teórica Henderson por nuestras acciones es mejor la salud de la persona y su entorno (34). Propósito es mejorar calidad de servicio entre atenciones y las percepciones de la atención brindada, este instrumento es usado por diferentes instituciones pública o privada (35)

## Variable 2 satisfacción del usuario

satisfacción refiere estado emocional o contrariedad del paciente donde percibe una atención o un producto en función del rendimiento percibido y las expectativas (36). Dimensión de satisfacción elementos tangibles: viene hacer infraestructura del centro donde brindan servicio el personal y sus equipos biomédicos y sus sistemas. Fiabilidad: Lo que ofrece la institución con garantía, Capacidad de respuesta son bienes materiales que tiene la institución. Seguridad es el personal capacitado con conocimientos teóricos y práctico que emiten un diagnóstico con veracidad. Empatía: es relación entre personal de salud y paciente así comenzar los tratamientos terapéuticos (37). El director general de organización de la salud brinda los servicios de acuerdo al nivel institucional del ministerio de salud con objetivo de cumplir las expectativas del usuario (38). La satisfacción es una etapa entusiasta donde el usuario manifiesta su estado emocional cuando recibe o termina algo (39). Instrumento SERVQUAL fue desarrollado por los equipos científicos Parasuraman, Berry y Zeithaml. El padre de la calidad Donabedian son los logros obtenidos cuando recibes una atención mejoran los procesos de atención y autoevaluación del personal. El modelo SERVQUAL cuenta con un enfoque para medir la calidad de servicio mejorar la atención. A. Parasuraman y colaboradores fueron desarrollando este modelo como una necesidad de medir la calidad de las prestaciones que ofrece una entidad pública o privada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo de esta investigación fue método hipotético deductivo el estudio enfoque cuantitativo, se realizó con datos almacenados, que fueron llenados en una base estadísticamente, en la cual fueron sometidos y evaluados a una hipótesis (41). El tipo de investigación que ha sido aplicada porque continúa abordando investigaciones y busca evaluar un programa de mejora, conseguir resultados a mediano o largo plazo, puede estar listo para resolver problemas reales y problemas del mundo. (42). El diseño de investigación transversal no experimental porque los datos recolectan en un momento determinado para analizar, evaluar la situación o el contexto en un momento dado, de manera planificada y organizada (43). El nivel fue de tipo descriptivo, correlación tiene propósito establecer la relación entre las variables. El diagrama es un diseño está estructurado siguiente manera:

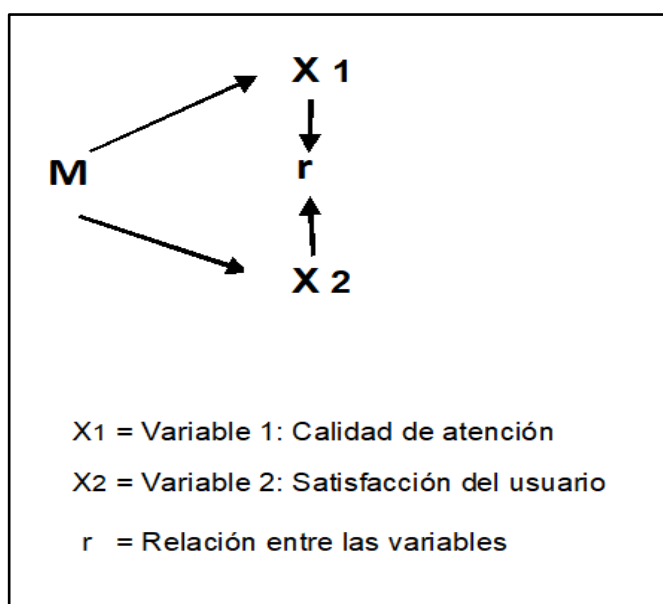


Figura 1. Diseño de investigación Tomado Sánchez y Reyes 2006

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual:**

Variable 1: La calidad de atención va a depender de las instituciones y de los servicios que brinden, son procesos establecidos por cada entidad pública o privada desde un punto humanístico y técnico con fin de lograr el efecto deseado de los usuarios (29).

Variable 2: La satisfacción es el estado emocional o contrariedad del paciente donde percibe una atención o un producto en función del rendimiento percibido y las expectativas (36).

#### **Definición operacional**

La calidad de atención, contiene 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, confianza, seguridad, empatía). El cuestionario consto de 20 ítems de preguntas siendo su medición ordinal.

**Escala:** método que los científicos utilizan para medir las opiniones de las personas, tipo Likert la cual se medirá por los siguientes valores: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. (42).

La satisfacción del usuario cuenta con cinco dimensiones (tangibilidad. fiabilidad, confianza, seguridad, empatía) 24 preguntas de tipo ordinal y sus escalas fueron adecuado (1), Adecuado (2), Regular (3)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: encarga estudiar universo conjunto coinciden con las características relacionadas con las variables en estudio (43). La población fue de 50 personas que se atendieron policlínico en el mes julio de 2022.

Muestras es la selección de la población. La muestra seleccionada por conveniencia. (43) Muestreo por conveniencia que se utiliza cuando el usuario está en la disposición de participar voluntariamente es aleatorio no probabilístico. (44)

En los criterios de exclusión: Los usuarios que no tienen ninguna vacuna del Covid-19, gestantes, los pacientes menor 18 años.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica encuesta método que se encarga de conseguir información sobre el problema de estudio. (45). Instrumento: se ejecuta a una parte de la población de estudio para confirmar la calidad de las preguntas mediante cuestionario (45). Se utilizaron 2 herramientas, primero de calidad validado por Delgado 2022 (21) y la segunda por Gonzales 2021(46).

Alfa de Cronbach. Se usó este método para evaluar la validez interna para el cuestionario calidad de atención en salud, el resultado alfa de Cronbach = 0,8 9 su valor es cerca 1 es de mayor fiabilidad.

#### Tabla 1

*Criterios para la interpretación Alfa de Cronbach*

<b>Valores interpretación</b>	
De 0.90 a 1.00	Es calificado como muy satisfactorio
De 0.80 a 0.89	Es calificado como adecuado
De 0.70 a 0.79	Es calificado como moderado
De 0.70 a 0.79	Es calificado como moderado
De 0,60 a 0,69	Es calificado como bajo
De 0.50 a 0.59	Es calificado como muy bajo
Menor a 50	Es calificado como no confiable

Fuente: Concha, Barriga, y Henrique, (2011) (47)

### **3. 5 Procedimientos**

Se coordinó con la jefatura para realizar un instrumento a los trabajadores de IPRESS Lima y periferias, que cumplieron con los criterios de inclusión informándole objetivo este estudio, explicándole el llenado del cuestionario que son en 2 fases para la recolección de información del trabajo, con previo consentimiento. La duración es de unos 20 minutos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Uso técnicas e instrumentos para analizar los resultados y que sean medibles los datos que nos permitió la recopilación y la validación mediante los programas de sistemas estadístico Excel, SPSS versión 25 y los resultados fueron descriptivos e inferenciales.

### **Coeficiente correlación Rho de Spearman**

Sirve para analizar datos, está relacionada correlación de las variables de estudio y trabaja en orden los procesadores no paramétrica y es una medida de dependencia. (48)

### **3.7 Aspectos éticos**

Respeto es un principio fundamental hacia la persona, manteniendo la confiabilidad y el consentimiento informado siempre en cuanto respetando la privacidad y el derecho a participar sin causas daño siempre protegiendo la integridad del paciente y el principio de la justicia sin perjudicar sus derechos ya que todos debemos ser tratado a todos por igual.

## IV. RESULTADOS

El instrumento que se realizó cuestionario fueron aplicados a 50 pacientes de un policlínico nacional ubicado en la ciudad de Lima, estos estaban conformados por 20 y 24 ítems respectivamente, los resultados se obtuvieron de acuerdo a las siguientes consideraciones:

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Tabla descriptivo edad y variables de estudio.*

---

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Valor Mínimo</b>	<b>Valor Máximo</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desv. Estándar</b>
<b>Calidad</b>	59	96	80.60	8.30
<b>Satisfacción</b>	24	55	30.46	7.97
<b>Edad</b>	27	57	38.9	8.2

---

En la tabla 2, podemos decir que el promedio de la variable satisfacción tenemos 30.46 con un valor mínimo de 24 y un máximo de 55, mientras que el promedio de la variable calidad 80.60 con valor mínimo de 59 y un máximo 96, las edades que se manejo tiene el promedio edad en los pacientes eran de 38.9 años, edad mínima 27 años y una edad máxima 57 años.



## Distribución de frecuencias de las variables sociodemográficas

Tabla 3

Estadístico descriptivo frecuencias según sexo

Sexo	Frecuencia	
	N°	%
Femenino	31	62.0
Masculino	19	38.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 3 y figura 2, muestra que los pacientes en mayor frecuencia fueron del sexo femenino con 62.0%, mientras que el 38% fueron del sexo masculino.

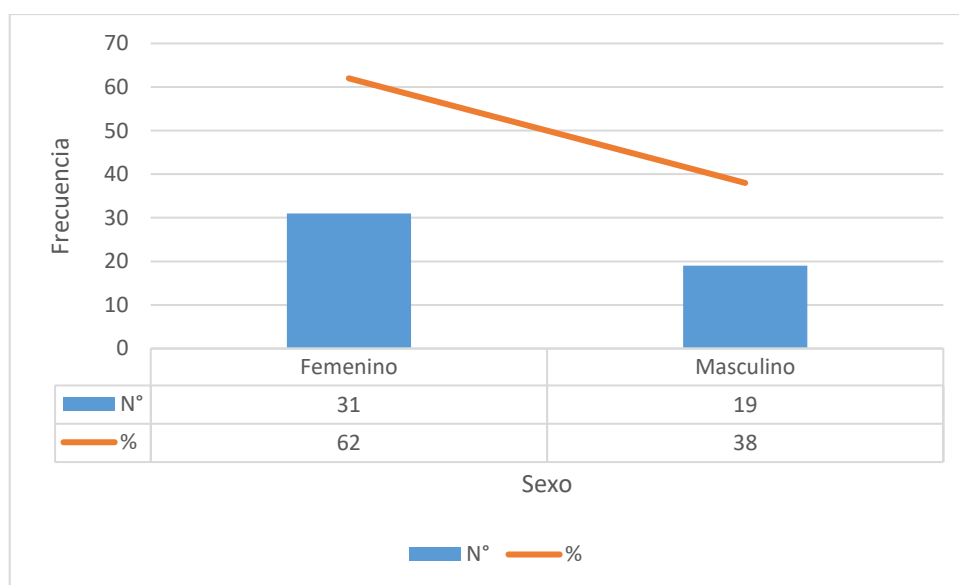


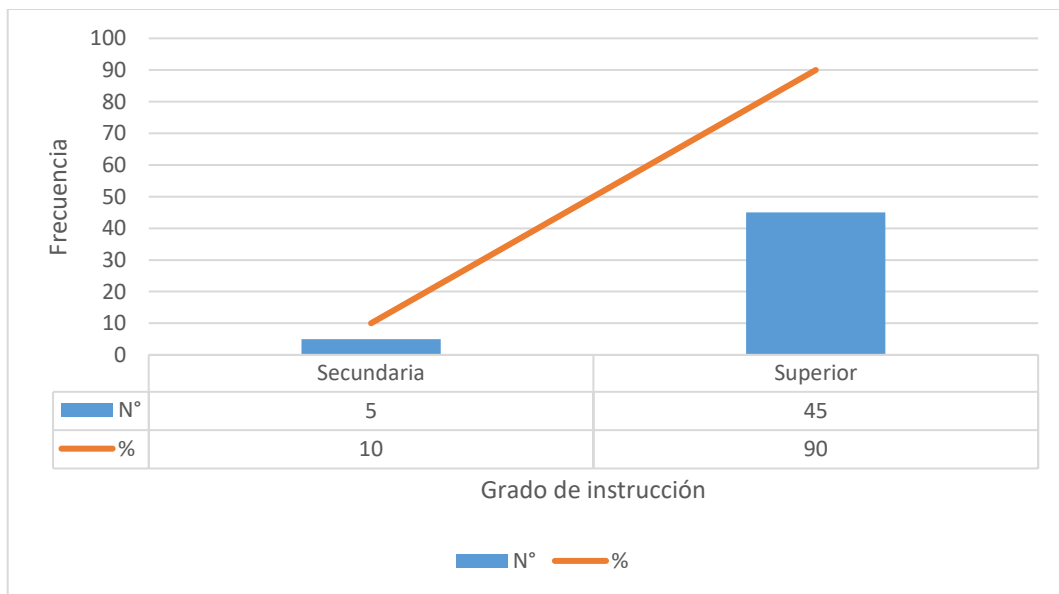
Figura 2: Frecuencias según sexo de pacientes

**Tabla 4**

*Distribución frecuencias según grado académico*

Grado de instrucción	Frecuencia	
	N°	%
Secundaria	5	10.0
Superior	45	90.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 4 y figura 3, muestra que los pacientes en mayor frecuencia de grado de instrucción superior con 90.0%, mientras que el 10% presentaron grado de instrucción secundaria.



**Figura 3: Frecuencias según el grado instrucción**

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias según edad*

Edad	Frecuencia	
	N°	%
<b>20 a 29 años</b>	7	14
<b>30 a 39 años</b>	22	44
<b>40 a 49 años</b>	15	30
<b>50 a 59 años</b>	6	12
<b>Total</b>	50	100

La tabla 5 y figura 4 muestra que en mayor frecuencia los pacientes en el estudio presentaron entre 33-39 años de edad con 44.0%, seguido de pacientes con edades entre los 40-49 años con 30.0%.

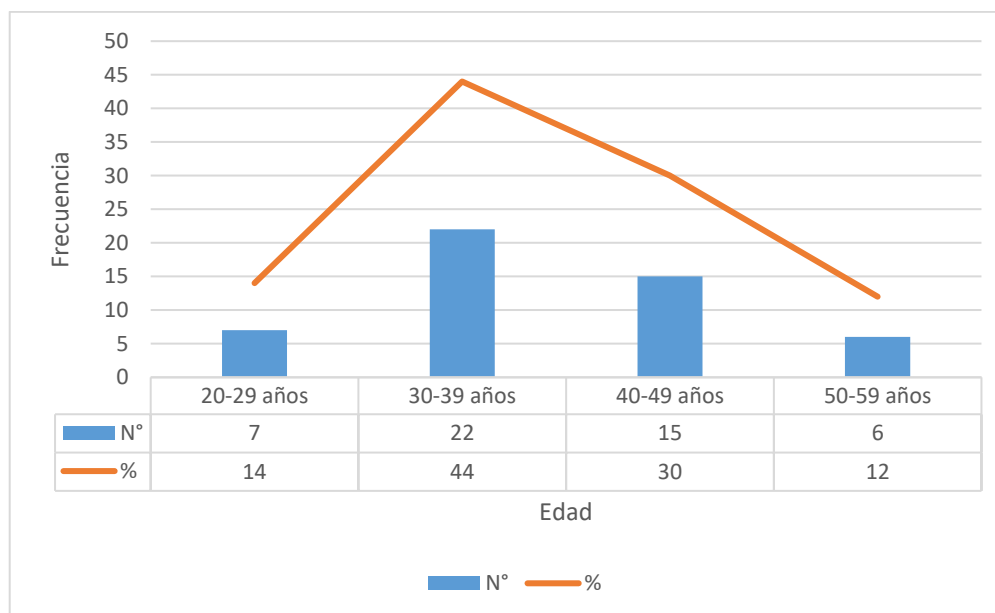


Figura 4: Frecuencias según edad de pacientes

## Distribución frecuencias variable 1: Calidad de atención personal de salud

**Tabla 6**

*Distribución frecuencias variable Calidad de atención*

<i>Calidad</i>	<i>Frecuencia</i>	
	<i>N°</i>	<i>%</i>
<i>Baja</i>	11	22
<i>Media</i>	28	56
<i>Alta</i>	11	22
<i>Total</i>	50	100

La tabla 6 y figura 5, se puede evaluar la calidad de atención por el personal de salud reporta que fue media 56%, un nivel bajo y alto 22%.

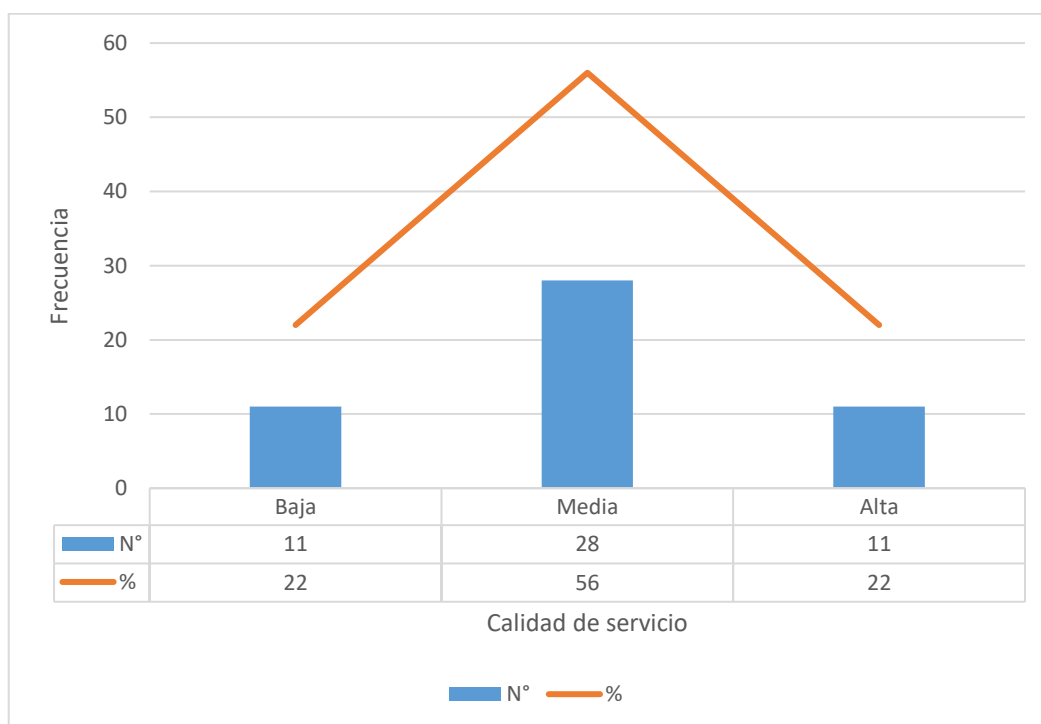


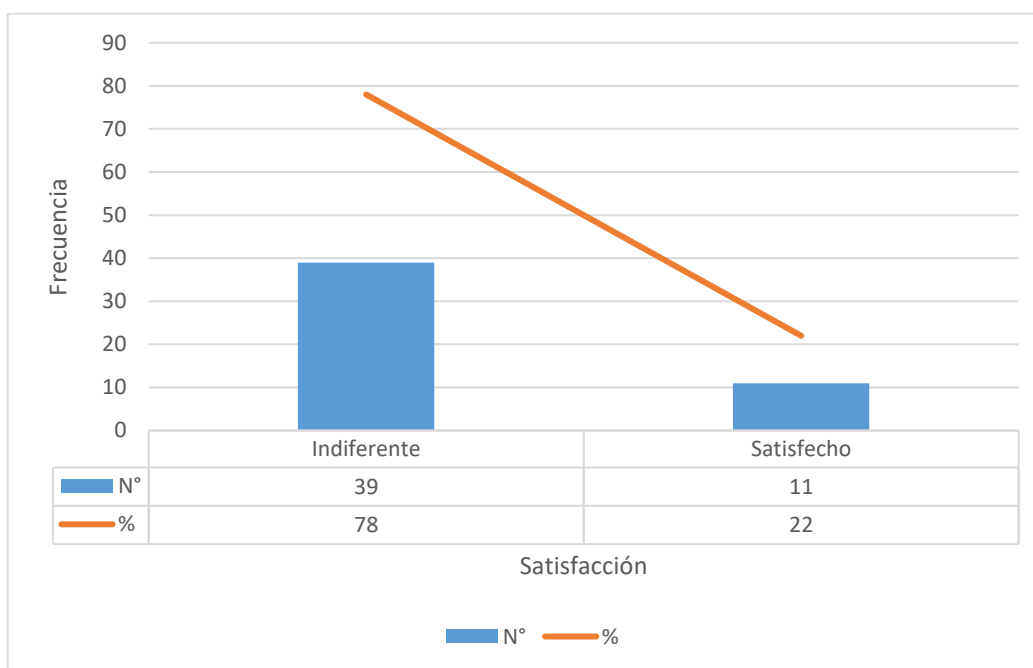
Figura 5: Frecuencias según calidad de servicio del personal de salud

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias variable satisfacción usuario*

Satisfacción	Frecuencia	
	N°	%
Indiferente	39	78.0
Satisfecho	11	22.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 7 y figura 6, se puede apreciar en esta tabla de satisfacción en usuario externo fue en mayor frecuencia indiferente con 78%, mientras que el 22% de usuarios, presentó un nivel de satisfecho con 22%.



**Figura 6:** Frecuencias según satisfacción del usuario externo.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de la Dimensión Tangibilidad*

Elementos Tangibles	Frecuencia	
	N°	%
Baja	10	20.0
Media	40	80.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 8, figura 7, se puede apreciar que, en esta dimensión usuarios de un policlínico nacional, presentó mayor frecuencia tangibilidad a nivel medio con 80%, mientras un nivel bajo se presentó en un 20%.

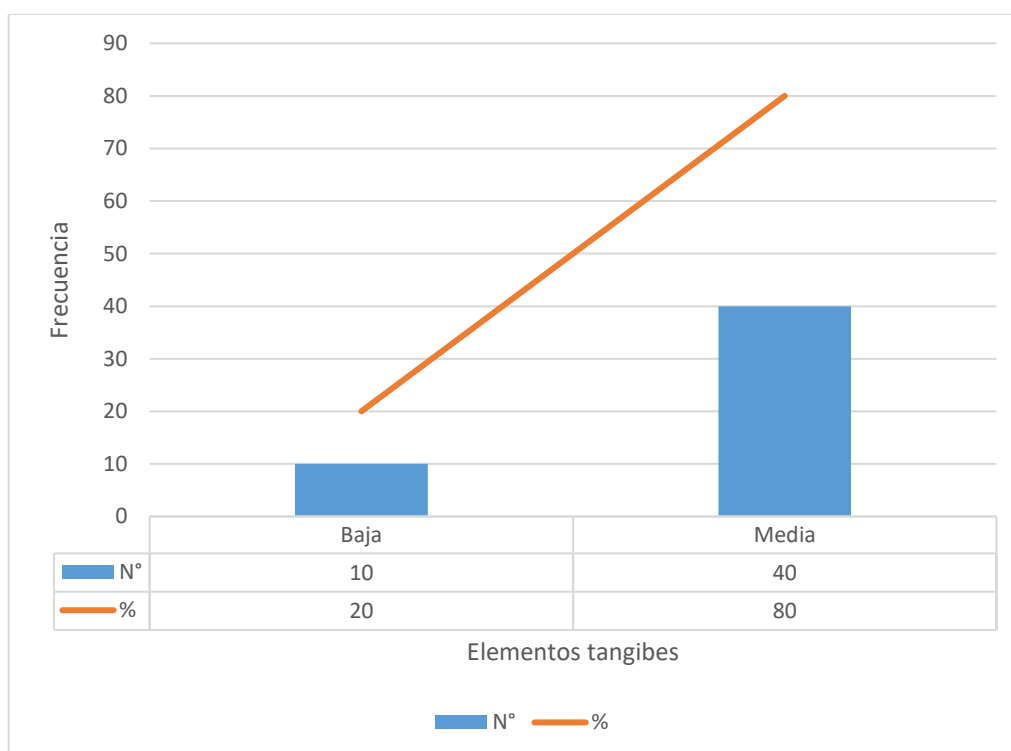


Figura 7: Frecuencias según elementos tangibles.

**Tabla 9**

*Distribución frecuencias Dimensión fiabilidad*

Confiabilidad	Frecuencia	
	N°	%
Baja	7	14.0
Media	43	86.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 9 y figura 8, muestra que la dimensión fiabilidad en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 86%, mientras que la fiabilidad en un nivel bajo se presentó en un 14%.

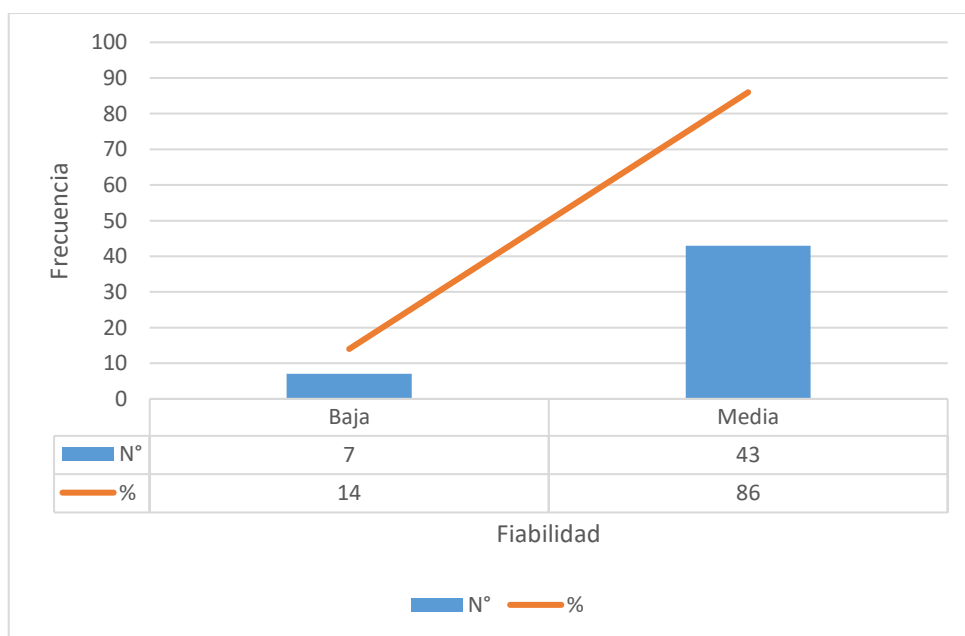


Figura 8: Frecuencias según fiabilidad.

**Tabla 10**

*Distribución frecuencias Dimensión Seguridad*

Seguridad	Frecuencia	
	N°	%
Baja	8	16.0
Media	32	64.0
Alta	10	20.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

La tabla 10 y figura 9, muestra que la dimensión seguridad en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 64%, mientras que en menor frecuencia se presentó un nivel bajo de seguridad con 16%.

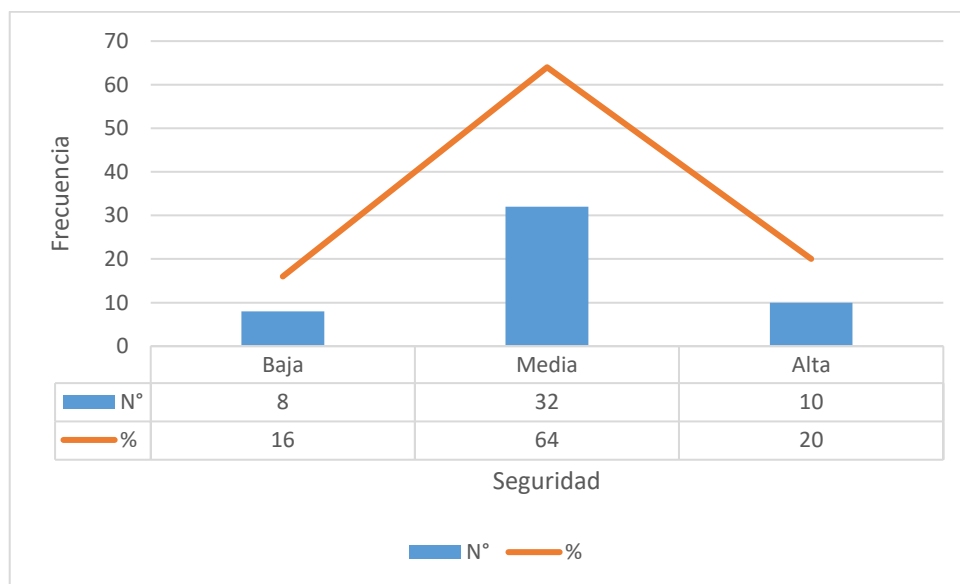


Figura 9: Frecuencias según seguridad.

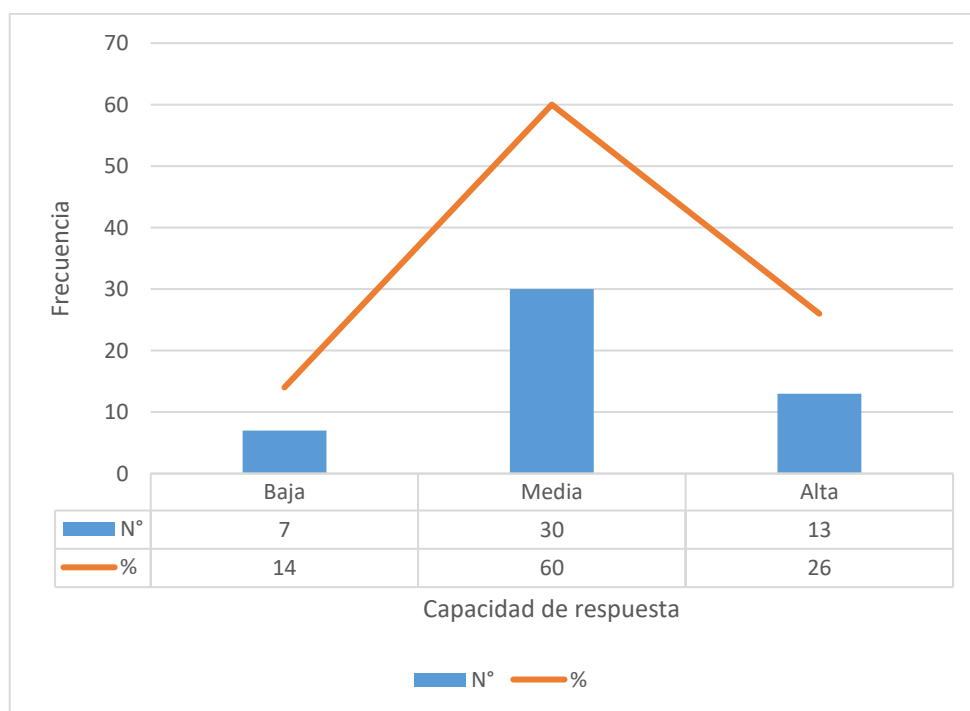


**Tabla 11**

*Distribución frecuencias Dimensión Capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Frecuencia	
	N°	%
Baja	7	14
Media	30	60
Alta	13	26
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

La tabla 11 y figura 10, podemos apreciar que en esta dimensión los usuarios policlínico nacional, presentó un nivel medio en frecuencia 60%, en menor frecuencia 14 % y alta el 26 %.



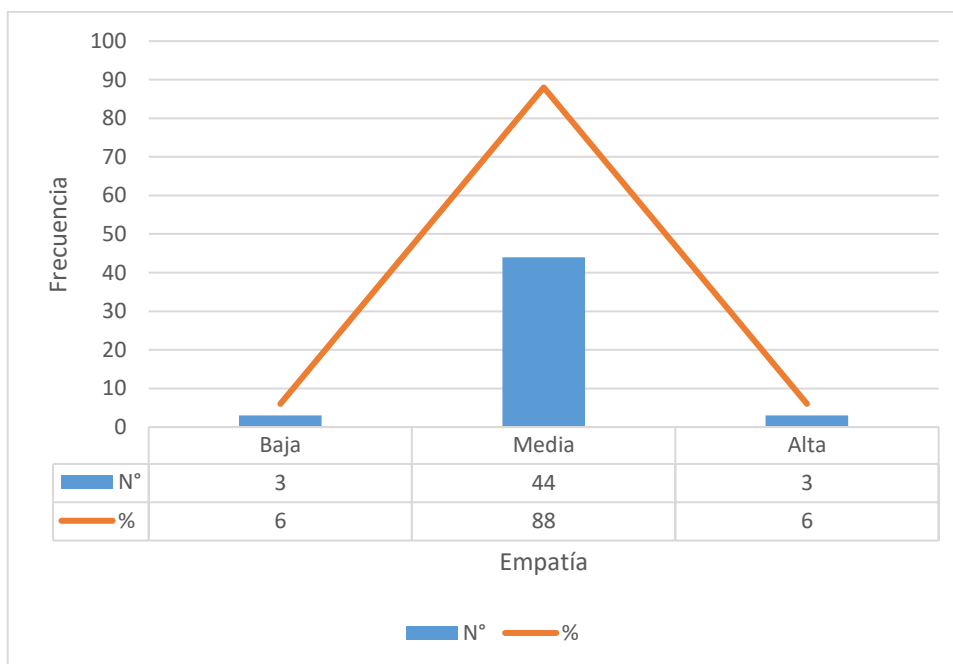
**Figura 10: Frecuencias según Capacidad de Respuesta.**

**Tabla 12**

*Distribución de la frecuencia Empatía*

Empatía	Frecuencia	
	N°	%
Baja	3	6.
Media	44	88.
Alta	3	6.
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

La tabla 12 y figura 11, muestra dimensión Empatía en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 88%, mientras que en menor frecuencia se presentaron un nivel alto y bajo de empatía con 6%.



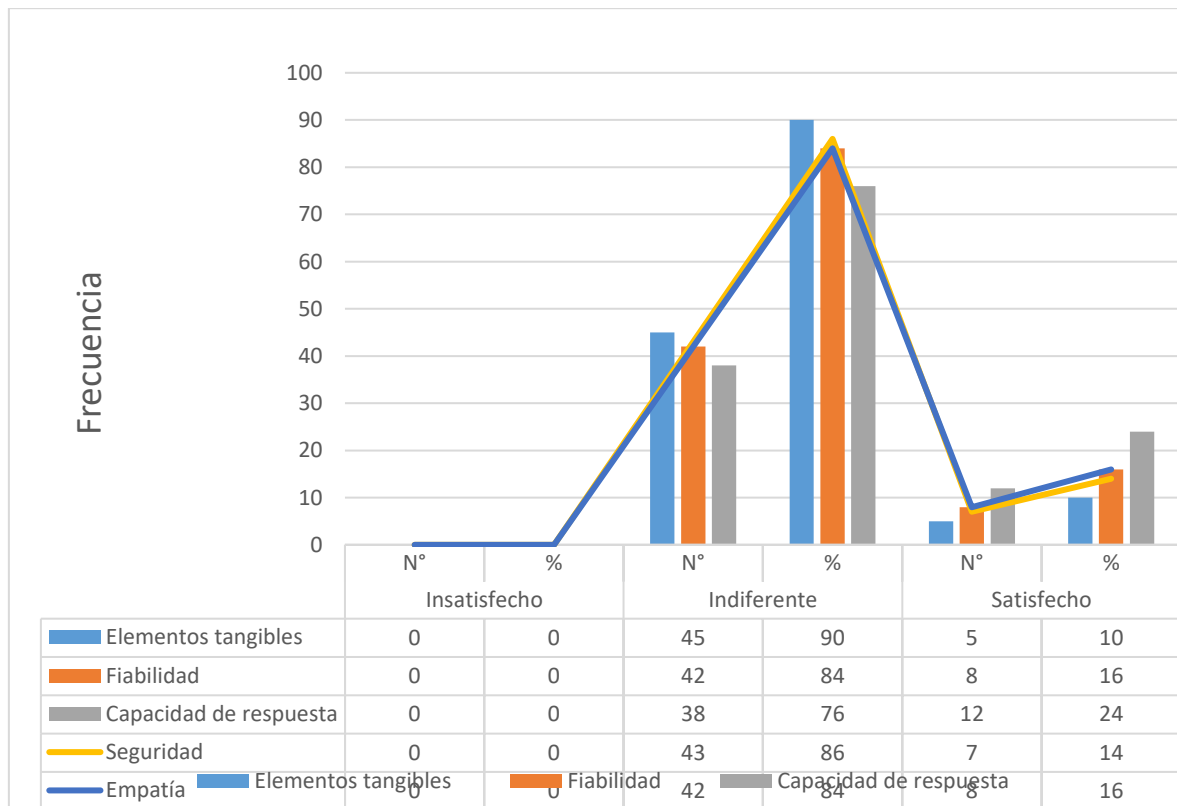
**Figura 11: Frecuencias según dimensión Empatía.**

**Distribución frecuencias dimensiones de la variable 2: Satisfacción del usuario externo**

**Tabla 13**

Dimensiones	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Elementos tangibles</b>	0	0	45	90	5	10	50	100
<b>Fiabilidad</b>	0	0	42	84	8	16	50	100
<b>Capacidad de respuesta</b>	0	0	38	76	12	24	50	100
<b>Seguridad</b>	0	0	43	86	7	14	50	100
<b>Empatía</b>	0	0	42	84	8	16	50	100

La tabla 13 y figura 12, muestra distribución porcentual de las dimensiones de satisfacción, con mayor frecuencia tangibilidad con un nivel indiferente 90%, fiabilidad junto empatía suman 84%, capacidad de respuesta 76% seguridad 86%.



**Figura 12: Frecuencias variable satisfacción y sus dimensiones.**

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1 Pruebas Normalidad

Se determinó que las variables se distribuyeron de forma normal es procedimiento no paramétrico se usó Kolmogorov-Smirnov, por el tipo de tamaño de muestra 50 ( $n = 50$ ). Se ejecutaron las pruebas, junto con las dimensiones y las variables, hospital nacional de Lima, teniendo en consideración los enunciados siguientes:

- Comprobamos el nivel de significación ( $p > 0.05$ ), indica que los datos colectados en la investigación provienen de una distribución normal, así como para determinar relación entre variables y/o dimensiones se aplicará la prueba de estadística paramétrica de Pearson.
- El nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), indica que los datos colectados en la investigación no provienen de una distribución normal, así determinar relación entre variables y/o dimensiones se aplicará la prueba de estadística no paramétrica de Spearman.

Debemos establecer la distribución de los datos obtenidos para cada indicador de la investigación, mediante la prueba de normalidad se empleó software estadístico SPSS versión 26. Para lo cual se planteó las siguientes hipótesis:

#### 1) Planteamiento hipótesis

H1. Los valores observados de los datos son diferentes de una distribución normal.

H0. La distribución entre los datos observados y teóricos no es diferente a la distribución normal.

#### 2) Nivel de significancia para probabilidad igual o menor 0.005

3) Estadístico de prueba: para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para una muestra y para comprobar si una variable se distribuye normalmente

**Tabla 14**

*Test Kolmogorov-Smirnov.*

<b>Variable /dimensión</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Tangibilidad</b>	0,210	50	0,000
<b>Confiabilidad</b>	0,182	50	0,000
<b>Calidad de respuesta</b>	0,163	50	0,002
<b>Seguridad</b>	0,127	50	0,042
<b>Empatía</b>	0,303	50	0,000
<b>Calidad de atención</b>	0,091	50	0,200*
<b>Satisfacción del usuario</b>	0,281	50	0,000

La tabla 14 podemos observar test de normalidad de las variables de investigación con dimensiones estadísticas y su significancia ( $p < 0.05$ ) donde se encontró tangibilidad (0.210), confiabilidad (0.182) calidad de la respuesta (0.163) seguridad (0.127), empatía (0,303), calidad de atención (0,091) y satisfacción (0,281)

### **Contrastación de la Hipótesis general**

*Variables: Calidad de atención del personal de salud y Satisfacción del usuario externo.*

1) Planteamiento de la hipótesis

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Se rechaza  $H_0$  SI  $p < = 0.05$

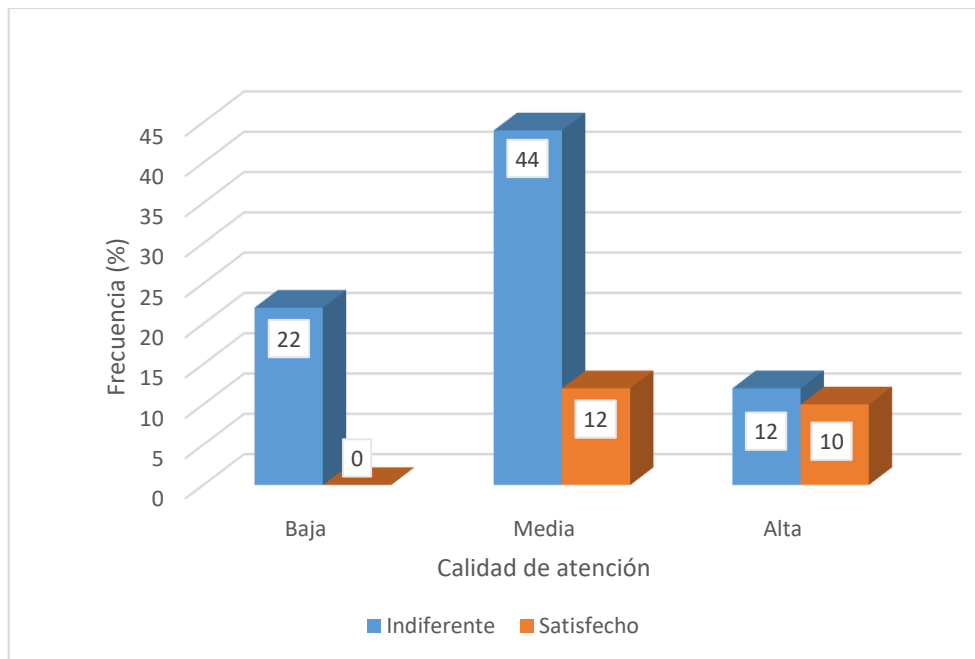
3) Prueba no paramétrica de Rho Spearman

**Tabla 15**

Tabla 15. Cruzada de correlación: Calidad de atención del personal de salud y Satisfacción del usuario externo

Calidad	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>Baja</b>	11	22.0	0	0.0	11	22.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.346*
<b>Media</b>	22	44.0	6	12.0	28	56.0	
<b>Alta</b>	6	12.0	5	10.0	11	22.0	
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	<b>Sig. Bilateral</b> p = 0.014 (p<0.05)

**Nota.** Se observa una correlación de Spearman,  $r_s = 0.346$ , para el contraste de la hipótesis general siendo como resultado una correlación media. Interpretándose mayor calidad de atención mejor es la satisfacción del usuario externo, que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre las dos variables de investigación, por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ . Donde la calidad de atención es de 44% y satisfacción 56% (Figura 12).



**Figura 13: Satisfacción del usuario externo según calidad de servicio del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.**

## Contrastación de la hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

*Variable-dimensión: Satisfacción del usuario y tangibilidad*

#### 1. Planteamiento 1

**Hi:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

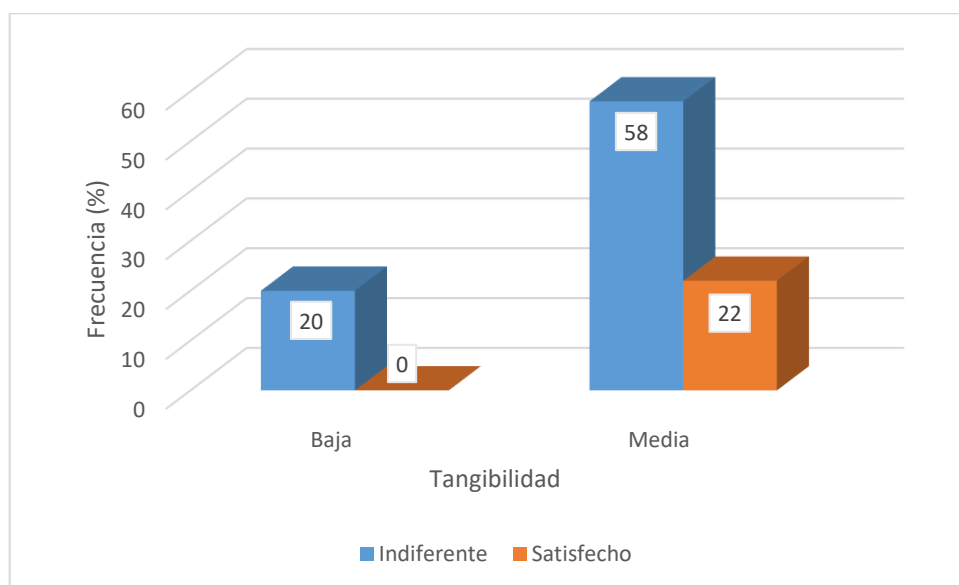
3) Estadístico no paramétrica Rho Spearman

**Tabla 16**

*Tabla cruzada correlación entre la variable: Tangibilidad y Satisfacción del usuario externo*

Tangibilidad	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>Baja</b>	10	20.0	0	0.0	10	20.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.407**
<b>Media</b>	29	58.0	11	22.0	40	80.0	<b>Sig. Bilateral</b> p = 0.003 (p<0.01)
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	

**Nota.** La tabla 16, se observa que existe una correlación tangibilidad 58% y satisfacción 80% Spearman,  $r_s = 0.407$ , presentándose una relación media interpretándose la significancia bilateral  $p = 0.003$ , existe una relación altamente significativa  $p < 0.01$  por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . (Figura 14).



**Figura 14: Satisfacción del usuario externo según tangibilidad de personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.**



## Hipótesis específica 2

*Variable-dimensión: Satisfacción del usuario y confiabilidad*

1) Planteamiento 2

**Hi:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la confiabilidad en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

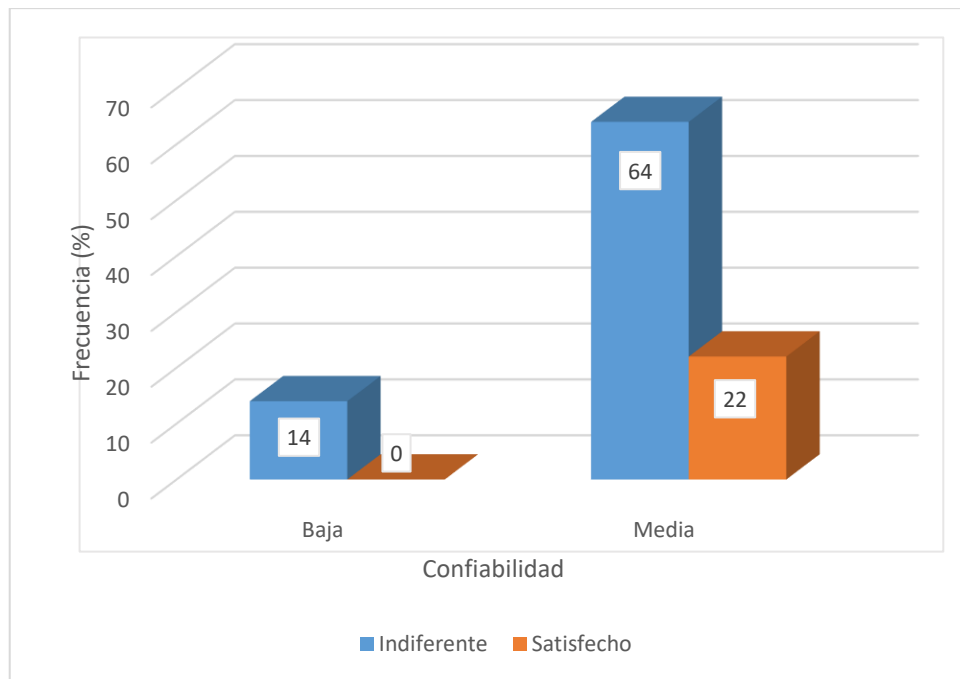
3) Estadística no paramétrica Rho Spearman

**Tabla 17**

*Tabla cruzada correlación entre Confiabilidad y Satisfacción del usuario externo*

Confiabilidad	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>Baja</b>	7	14.0	0	0.0	7	14.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.222
<b>Media</b>	32	64.0	11	22.0	43	86.0	<b>Sig. Bilateral</b> $p = 0.121$ ( $p > 0.05$ )
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	

**Nota.** La tabla 17, se observa que hay una relación positiva media entre la confiabilidad 64% y satisfacción del usuario 86% con una correlación de Rho Spearman,  $r_s = 0.222$ , por lo tanto, el valor de la significancia bilateral  $p = 0.121$ , indica que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ), Figura 15.



**Figura 15: Satisfacción del usuario externo según la confiabilidad del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.**

### Hipótesis específica 3

*Variable-dimensión: Satisfacción del usuario y calidad de respuesta*

1) Planteamiento 3

**Hi:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

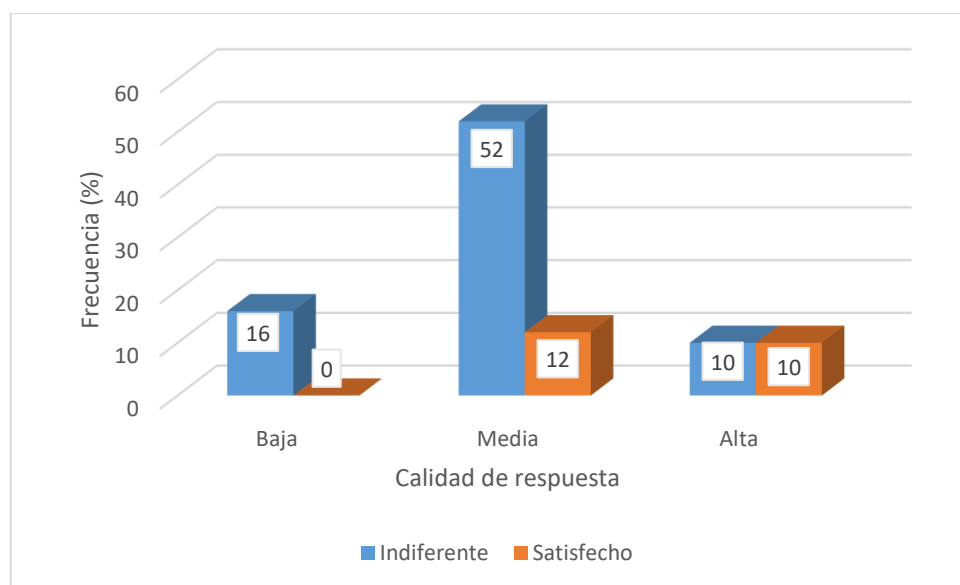
3) Estadístico no paramétrica de Rho Spearman

**Tabla 18:**

*Tabla cruzada correlación entre Calidad de respuesta y Satisfacción del usuario externo*

Calidad de respuesta	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho				
	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Baja</b>	8	16.0	0	0.0	8	16.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.342*
<b>Media</b>	26	52.0	6	12.0	32	64.0	
<b>Alta</b>	5	10.0	5	10.0	10	20.0	
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	<b>Sig. Bilateral</b> p = 0.015 (p<0.05)

**Nota.** La tabla 18, se observa que encontramos correlacional media entre las dos variables calidad 52% y satisfacción 64% evidenciado por con un coeficiente de correlación de Spearman,  $r_s = 0.342$ , interpretándose que a mayor calidad de respuesta del personal de salud se presentará una mayor satisfacción del usuario externo, en un policlínico nacional. El valor  $p = 0.015$ , indica que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) donde rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .



**Figura 16: Satisfacción del usuario externo según calidad de respuesta del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima**

#### Hipótesis específica 4

*Variable-dimensión: Satisfacción del usuario y la seguridad*

1) Planteamiento 4

**Hi:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

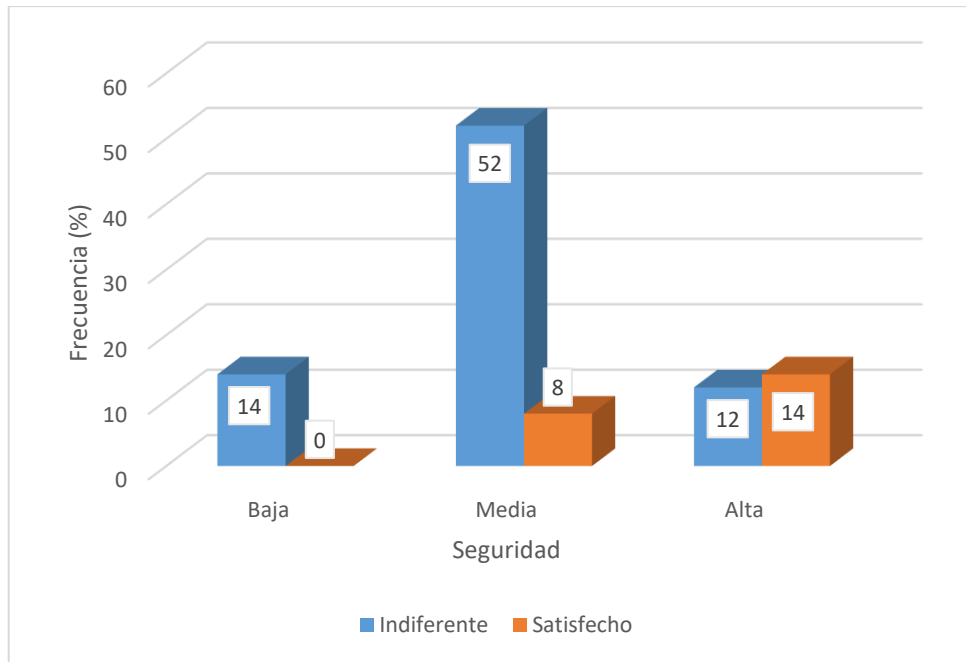
3) Estadístico no paramétrica de Rho Spearman

**Tabla 19:**

*Tabla cruzada correlación entre: Seguridad y Satisfacción del usuario externo*

Seguridad	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>Baja</b>	7	14.0	0	0.0	7	14.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.279*
<b>Media</b>	26	52.0	4	8.0	30	60.0	
<b>Alta</b>	6	12.0	7	14.0	13	26.0	
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	<b>Sig. Bilateral</b> p = 0.049 (p<0.05)

**Nota.** La tabla 19, muestra correlación positiva media, en las dimensiones de seguridad 52% y satisfacción 60% con Spearman,  $r_s = 0.279$  interpretándose que a mayor seguridad del personal de salud se presentará una mayor satisfacción del usuario. El valor  $p = 0.049$ , indica que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  (Figura 17).



**Figura 17: Satisfacción del usuario externo según seguridad del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.**

### Hipótesis específica 5

*Variable-dimensión: Satisfacción del usuario y la empatía*

1) Planteamiento 5

**Hi:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en un policlínico nacional, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en un policlínico nacional, Lima 2022.

2) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

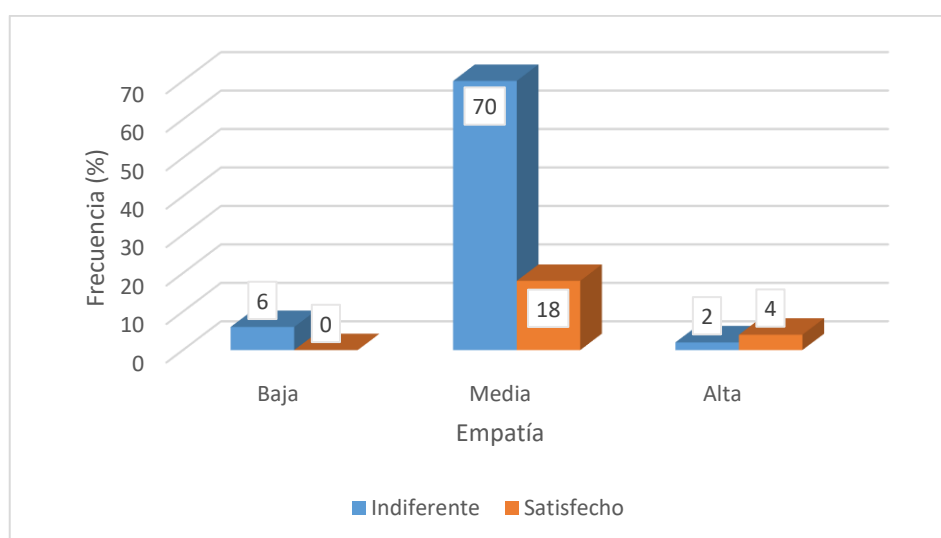
3) Estadístico no paramétrica Rho Spearman.

**Tabla 20:**

*Tabla cruzada correlación entre: Empatía y Satisfacción del usuario externo*

Empatía	Satisfacción				Total		Correlación
	Indiferente		Satisfecho				
	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Baja</b>	3	6.0	0	0.0	3	6.0	<b>Rho de Spearman</b> 0.246  <b>Sig. Bilateral</b> p = 0.086 (p>0.05)
<b>Media</b>	35	70.0	9	18.0	44	88.0	
<b>Alta</b>	1	2.0	2	4.0	3	6.0	
<b>Total</b>	39	78.0	11	22.0	50	100.0	

**Nota.** La tabla 20, muestra que existe correlación positiva media, entre la dimensión empatía 70% y satisfacción 88% con Rho Spearman,  $r_s = 0.246$ , interpretándose que a mayor empatía del personal de salud se presentará una mayor satisfacción del usuario externo, en un policlínico nacional de la ciudad de Lima. El valor de la significancia bilateral  $p = 0.086$ , indica que no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ), por tanto, se rechaza la H1 y se acepta la hipótesis H0. (Figura 18).



**Figura 18: Satisfacción del usuario externo según la empatía del personal de salud, de un policlínico nacional, Lima.**

**Tabla 21:**

*Análisis multivariado de factores relacionados variable satisfacción del usuario externo*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Wald</b>	<b>P valor</b>	<b>OR</b>	<b>IC95%</b>	
<b>Calidad</b>	<b>Baja</b>	4.10	0.043*	0.190	0.010	1.163
	<b>Media</b>	7.19	0.027*	3.06	0.69	13.57
<b>Sexo</b>	<b>Femenino</b>	2.021	0.155			
<b>Grado de instrucción</b>	<b>Superior</b>	4.165	0.041*	0.024	0.001	0.863
<b>Edad</b>	<b>30-39 años</b>	2.383	0.123			
	<b>40-49 años</b>	1.538	0.215			
	<b>50-59 años</b>	0.001	0.999			

**Nota.** La tabla 21 se observa la prueba estadística análisis multivariado de regresión logística, donde las variables calidad de atención y el grado instrucción presentaron relación significativa ( $p < 0.05$ ) con la satisfacción del usuario externo, también se observa que la categoría de calidad de atención media presentó el mayor valor de OR (razón de probabilidades) con un valor de 3.06.

## V. DISCUSIÓN

Según la hipótesis general, existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario en un policlínico nacional, Lima 2022. Según los datos estadísticos del estudio de la variable calidad de atención por el personal de salud reporta que presenta un nivel medio 56%, nivel bajo y alto 22% y satisfacción del usuario 22% encontramos alto porcentaje en insatisfecho 78%. Se observa correlación Rho Spearman,  $r_s = 0.346$ , para el contraste de la hipótesis general siendo como resultado una correlación media. Interpretándose mayor calidad de atención mejor es la satisfacción del usuario externo. El valor sig. bilateral  $p = 0.014$ , existe ( $p < 0.05$ ) entre las dos variables de investigación, por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ . Las instituciones especializado en salud manifiesta que la calidad de atención es el producto o servicios de salud que se han brindado al usuario y para población, Se basa estudios técnicos basados en la realidad y es fundamental para lograr la cobertura universal en la salud (30). Este estudio coincide Roncal (2021) realizo una investigación con las mismas variables de investigación confiabilidad 53.9 % mostro nivel alto, 44.1% un nivel regular y 2.0% un estándar bajo, donde existe una correlación alta (23) Lúa (2021). finalizó una tesis con las mismas características de estudio donde los resultados de la calidad de atención es un nivel fuerte 90,8% 9,2% regular, en relación satisfacción 8 7%, refieren un nivel, 12.6 % nivel medio satisfacción. Concluyen existencia correlación hay relación estadísticamente significativa entre las dos variables (28). Vargas (2022), realiza una investigación donde detalla que mayor porcentaje en relación Fiabilidad 43.7 %, capacidad de respuesta 40 % en satisfacción se manifiesta niveles altos de insatisfacción empatía 76.6%, aspectos tangibles 74.2 %, en relación variable de satisfacción del usuario 70 % fue bueno, seguido de 28.57 % regular, mientras que solo el 1.43% se considera un bajo nivel de satisfacción. Donde concluyen que existe una correlación Rho Spearman de 0.427 con significancia bilateral de 0.01 entre las dos variables (20).

Según el objetivo específico 1: Evaluar la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Los resultados presentaron en mayor frecuencia en relación calidad de atención fue nivel medio 80%, mientras que una tangibilidad en nivel bajo se presentó en un 20%. Este estudio tiene una semejanza Martínez (2021). Su investigación



relacionada a las dos variables de estudio existe una correlación media ( $r= 0.500$ ) Por lo que, existe relación entre los aspectos tangible y la satisfacción del usuario. (26), También coincide esta investigación con Castellón (2019) realizó un trabajo científico relacionado con los temas de investigación. Los resultados de la dimensión bienes tangibles con un 92,8%, la dimensión confiabilidad obtuvo un 92,2%, se nota su atención al respetar el programa y el orden de llegada, la seguridad un 9,7%, donde la calificación porcentual más alta es que el médico brinda lo necesario tiempo para resolver tus dudas o preguntas, inspira confianza y la capacidad de respuesta alcanza el 89,3 %. En resumen, las expectativas valoradas por los usuarios, en sus 5 dimensiones, la expectativa con mayor porcentaje es la empatía, siendo el atributo que mejor puntuación obtiene; El personal debe escucharlo atentamente, tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia. Las dimensiones capacidad de respuesta tiene un nivel bajo. (15). La calidad de atención se divide en dimensiones: Tangibilidad, (infraestructura física, equipos biomédicos). Fiabilidad (trato), Seguridad (recurso humano, capacidad de transmitir confianza. Empatía (atención y cuidado personalizado). (36). Satisfacción del usuario, la percepción del paciente calificando buena o mala tiene que ver con los factores externo (36). La calidad es la percepción y las expectativas del paciente, al ser atendido por el personal sanitaria (39).

Según objetivo 2: determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. La dimensión fiabilidad en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 86%, mientras que la confiabilidad en un nivel bajo se presentó en un 14% Cortez et al., (2018) y Lúa (2021) coincide con este estudio, donde el personal médico obtuvo un 80% de satisfacción alta, luego evaluar la empatía del equipo médico, donde satisfacción por parte del personal de salud trato del personal es bajo, concluyeron que la calidad relacionado fiabilidad fue regular y la satisfacción del usuario también (17,28). Ninaja (2022). Según su trabajo de investigación la calidad de atención en relación a la fiabilidad de la satisfacción del usuario tiene nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia fue moderada de 20 a 60% de la Fiabilidad incide en satisfacción concluye dimensión fiabilidad incide significativamente en satisfacción al usuario (19)

Según el objetivo 3: Identificar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. La dimensión seguridad en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 64%, mientras que en menor frecuencia se presentó un nivel bajo de seguridad con 16%. Arévalo (2018) realiza una investigación que coincide con la investigación. El enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correccional. Los resultados muestran que el 9% está completamente de acuerdo con la claridad de la información del personal de atención, el 90,7 % de los encuestados está completamente de acuerdo con la amabilidad del personal del centro médico, el 5,9 % en la posición media con una tasa mínima de 0,5 % y finalmente con un total de 0,3% en desacuerdo. Conclusión Con el factor confianza, los usuarios de los centros de salud están satisfechos porque el personal médico demuestra o genera confianza en los pacientes y la mayoría de las veces los pacientes no están satisfechos; junto con aquellos de muy bajo valor, pero deben ser considerados para futuras investigaciones y la aplicación de nuevas opciones de mejora para servir efectivamente a la comunidad (18). Suarez et al., (2021), también realizó una investigación que abordaba las variables de estudio. Fue un diseño tipo descriptivo trasversal enfoque cuantitativo. El 48% refiere calidad de atención fue regular con una insatisfacción personal salud.

Según el objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 La dimensión capacidad de respuesta en usuarios de un policlínico nacional, presentó en mayor frecuencia un nivel medio con 60%, mientras que en menor frecuencia se presentó un nivel bajo de capacidad de respuesta con 14%. Alarcón (2022) coincide Mero (2021) realizó un estudio que se relaciona a las variables. El resultado de una correlación de las dimensiones de capacidad a la respuesta fue media la satisfacción del usuario donde analizan que se debe de mejorar los procesos administrativos con el propósito de optimar la salud y el bienestar del usuario. (1,11). Guadalupe (2019) realizó una investigación relacionado a la satisfacción y calidad donde encontramos que tiene un nivel 2.16% capacidad de respuesta refiere que hay un nivel bajo en insatisfecho donde se debe de reforzar por el personal. (13)

Según el objetivo específico 5: determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Roncal (2021), realizó una tesis científica con las mismas variables de estudio, donde se apreció el 56.9% la calidad de atención del personal es alto. 56,9% valora la calidad de la atención de los empleados. concluyó que existe una correlación positiva moderadamente alta (0.630); significativa al nivel 0,01 porque el valor de significación bilateral es  $\pm 0,0001$  realizan un buen trato al paciente relacionado a la atención acción de mejorar y satisfacción. (23), Dávila (2021) realizó un trabajo relacionados a las variables de estudio donde se destaca que la calidad tiene mayor frecuencia en la categoría baja, representando el 8 %. Asimismo, representa un promedio del 16%. La satisfacción del usuario es más frecuente en el grupo bajo, con un 5 %. Asimismo, representa una media con un 38% y alta con un 8%. Finaliza que hay una correlación positiva media Rho Spearman 0,265 en relación a la empatía y satisfacción (24). Morales (2021) toman en su investigación las variables de nuestro trabajo de estudio, Donde existe una correlación media entre empatía y satisfacción con un Rho 0,265 donde hay lealtad en el servicio de satisfacción hacia el paciente (26). Atencia (2021) realizó un trabajo de investigación donde las variables presentan una correlación positiva entre la calidad de atención 39,34 % y la dimensión entorno satisfacción 36.61 calificándole de buena (28).

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de realizada la investigación y en base a los datos resultados de concluye:

### **Primero**

Según el objetivo general 1 Existe una relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 con Rho Spearman 0.279

### **Segundo**

**Objetivo 2** La relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 Rho spearman 0.222

### **Tercero**

Objetivo 3 La relaciona entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 es Spearman,  $r_s = 0.342$ ,

### **Cuarto**

Objetivo 4 Existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 de Spearman,  $r_s = 0.279$ ,

### **Quinto**

Objetivo 5 Existe entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 con Spearman,  $r_s = 0.246$

### **Sexto**

Objetivo 6 Existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022 Rho spearman de 0.342

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Coordinar con los departamentos estratégicos para difundir los resultados obtenidos de esta investigación, efectuar medidas correctivas en cada problema específico

### **Segundo**

Se recomienda para la conclusión del objetivo específico 1 utilizar estrategias para la tangibilidad e implementar equipos modernos materiales e instalaciones para mejorar la calidad atención

### **Tercero**

Se recomienda para la conclusión del objetivo específico 2 planificar una mejora continua en los procesos administrativos de gestión como son el área de laboratorio y exámenes auxiliares

### **Cuarto**

Se recomienda para la conclusión del objetivo específico 3 coordinar gestión administrativa del policlínico para reorganizar planificar estrategias en las carteras de atención al usuario sin perjudicar al usuario en sus atenciones brindadas.

### **Quinto**

Se recomienda para la conclusión del objetivo específico 4 implementar estrategias de entrega de los resultados de los diagnósticos médico, ser empáticos el flujo de atención a los pacientes y así brindar capacidad de respuesta

### **Sexto**

Se recomienda para la conclusión del objetivo específico 5 capacitar al personal asistencial en trato humanizado al usuario

### **Séptimo**

Se sugiere en futuras investigaciones se tome las variables de estudio ya que son factores que pueden afectar al trabajador, para que así se pueda tener mayor facilidad a la información nueva sobre el tema, relacionándolo a la salud.

## REFERENCIAS

1. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Enfermería [Internet]. Paho.org. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
3. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [citado el 12 de agosto de 2022];44: e64. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
4. La salud pública como derecho de todos los cubanos [Internet]. Sitio oficial de gobierno del Ministerio de Salud Pública en Cuba. 2019 [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: [https://salud.msp.gob.cu/la-salud-publica-como-derecho-de-todos-los-cubanos/?doing\\_wp\\_cron=1659191981.3666479587554931640625](https://salud.msp.gob.cu/la-salud-publica-como-derecho-de-todos-los-cubanos/?doing_wp_cron=1659191981.3666479587554931640625)
5. Edu.pe. [citado el 12 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Inv\\_estigacion/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Inv_estigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf).
6. Hernández A, Rocío B. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022.
7. Mass D, Mariel J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021. Universidad César Vallejo; 2022.
8. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cuba investig bioméd [Internet]. 2019 [citado el 21 de junio de 2022];38(2):153–69. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

9. Hernández A, Rocío B. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022
10. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 2020 [citado el 31 de julio de 2022];5(6-1):4-23. Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324).
11. Mero LC, Universidad Técnica de Manabí. Colombia, Zambrano MI, Bravo MA, Universidad Técnica de Manabí. Colombia. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios [Internet]. 2021 [citado el 31 de julio de 2022];42(02):117-24. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/21420210.html>.
12. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cuba investig bioméd [Internet]. 2019 [citado el 21 de junio de 2022];38(2):153-69. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
13. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. 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 [Internet]. 2019 [citado el 12 de agosto de 2022];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/62>
14. Farias PE, Tapia ML, Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Rev Elec Psic Izt [Internet]. 2019 [citado el 12 de agosto de 2022];22(3):2489-516. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676>
15. Sequeira C, de Jesús R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de

- Managua Nicaragua, Junio 2019. 2019 [citado el 12 de agosto de 2022];72–72. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-104831>
16. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Publica (Bogota) [Internet]. 2018 [citado el 12 de agosto de 2022];20(2):254–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
  17. Fariño Cortez JE, Vera Lorenti FE, Cercado Mancero AG, Velasco Donoso AP, Millaico Noriega M de J, Saldarriaga Jiménez DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. 2018 [citado el 22 de junio de 2022];2–25. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627>
  18. Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. (Serie en internet). 2018. (Citado Enero 2020). Disponible en: Repositorio Digital UCSG:
  19. Ninaja Quenta J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del puesto de salud Las Yaras, Región Tacna, 2021. Universidad César Vallejo; 2022
  20. Castrejón V, Carolina S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. Universidad César Vallejo; 2022.
  21. Mass D, Mariel J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021. Universidad César Vallejo; 2022.
  22. Medina V, Magober D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. Universidad Nacional de Cajamarca; 2022
  23. Gonzales R, Elizabeth K. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico de Salud nivel I-3, Lima 2021. Universidad César Vallejo; 2022.
  24. Davila Camacho S. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020. Universidad César Vallejo; 2021



25. Baldeón M, Manuel J. Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2021. Universidad César Vallejo; 2022
26. Espinoza M, Del Carmen A. Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre - Cusco, 2020. Universidad César Vallejo; 2021.
27. A, Raquel R. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores – Lima. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021.
28. Proaño L, Steven B. Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. Universidad César Vallejo; 2021
29. Gob.pe. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>.
30. Calidad de la atención [Internet]. Who.int. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
31. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Rev Saude Publica [Internet]. 2019;53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
32. Colombia M de S y. PS. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [Internet]. Gov.co. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>
33. Dimensiones de calidad [Internet]. 1Library.co. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://1library.co/article/dimensiones-calidad-bases-teoricas-interrogantes-basicas-problema.y8gl5r0z>
34. U.edu. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://u.edu/spanish/publications/student/spanish/180-207/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION.html>

35. Consultores A. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio [Internet]. Aiteco.com. Aiteco Consultores; 2012 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
36. Satisfacción del cliente. En: Calidad del servicio en el sector turístico. Netbiblo; 2011. p. 111–28
37. Moréz P, Coria JV. Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL) [Internet]. Inbox.mx. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cinco-dimensiones-servqual>
38. Gob.pe. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
39. Alonso Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev educ super [Internet]. 2016;45(178):79–95. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
40. Cárdenas C, Rodríguez R. IMPORTANCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL MODELO SERVQUAL A PARTIR DE UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA EN EL PERIODO 2010-2016 [Internet]. Edu.co. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Narva H. Metodología y diseños en la investigación científica [Internet]. isbn.cloud. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>
42. Muguirra A. Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas [Internet]. QuestionPro. 2016 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>.
43. Fernandes AZ. Diferencia entre población y muestra [Internet]. Diferenciador. 2018 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

44. Ortega C. ¿Qué es el muestreo por conveniencia? [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
45. Bvs.hn. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.d.e.recoleccion.pdf>
46. Edu.pe. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1605/1/TEESIS%20-FLORES%20GONZALES.pdf>
47. Concha, R., Barriga, O. y Henríquez, A. (2011). Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje pedagógico. *FaHCE*, 1(2), 91-111. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf).
48. Parra A. ¿Qué es el coeficiente de correlación de Spearman? [Internet]. QuestionPro. 2019 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Calidad de atención	La calidad de atención va a depender de las instituciones y de los servicios que brinden, son procesos establecidos por cada entidad pública o privada desde un punto humanístico y técnico con fin de lograr el efecto deseado de los usuarios (29).	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide 5 dimensiones con la escala tipo Likert. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre	Elementos tangibles:  Fiabilidad:  Seguridad:  Capacidad, de respuesta:  Empatía:	Equipamiento del establecimiento de salud  Confianza en que la atención será según lo esperado  Conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios  Horario, tiempo de atención y de respuesta.  La atención adecuada es personalizada, interés en los pacientes	1,2,3,4  5,6,7,8,9  10,11,12,13  14,15,16  17,18,19,20	Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)	Cuestionario:  Cuestionario de calidad

Satisfacción del usuario	La satisfacción es el estado emocional o contrariedad del paciente donde percibe una atención o un producto en función del rendimiento percibido y las expectativas (36).	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide mediante 5 dimensiones con la escala de adecuado, regular y deficiente	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta: Seguridad Empatía:	Distribución de los ambientes en el establecimiento. Recepción de citas médicas y cupos adicionales Recepción de la historia clínica y atención médica La actitud del personal, capacidad de solución de problemas La atención adecuada, personalizada, interés en los usuarios.	1,2,3,4,5 6,7,8 9,10,11,12,13,1 15,16,17,18,19 20,21,22,23,24	Ordinal	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
--------------------------	---	---	--	--	---	---------	--

## Anexo 2: Matriz consistencia

Título: Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?	Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Calidad de la respuesta</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Tipo</b></p> <p>Aplicada</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método</b></p> <p>Hipotético, Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptivo trasversal Correlacional</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022?</p>	<p>Evaluar la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Determinar la relaciona entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Identificar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.</p> <p>Existe relaciona significativa existe entre seguridad y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de la respuesta y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022</p> <p>Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022.</p>		

**Anexo 3:** Cuestionarios de la investigación

**INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN**

(Tomado de: Gonzales, 2022)

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario durante el presente año 2022; para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente.

Encuesta es anónima

**Datos generales**

1. Condición del encuestado: Usuario/Paciente  Acompañante

2. Edad: .....

3. Sexo: Femenino  Masculino

4. Nivel de estudio: Primaria    Secundaria Superior

Estudios no concluidos

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

ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿El puesto de salud cuenta con equipos que parecen modernos y de última generación?					
2	¿El personal de salud que le atendió contaba con los equipos de protección personal y materiales necesarios para su atención?					
3	¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?					
4	¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?					
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
5	¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?					
6	¿El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?					
7	¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?					
8	¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?					
9	¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va a atender es especializado?					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>					



10	¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?					
11	¿El personal del puesto de salud mostro interés por solucionar su problema de salud que presento en el momento de su atención?					
12	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					
13	¿Le pudo acompañar algún familiar a realizarse los exámenes de laboratorio que le pidieron?					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
14	¿Fue usted atendido(a) inmediatamente a su llegada al puesto de salud?					
15	¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?					
16	¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
17	¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?					
18	¿Recibió alguna reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?					
19	¿El personal de salud fue indiferente al dolor que sintió usted al momento de la atención?					
20	¿El personal de turno le atendió en la hora que le citó?					

## CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Tomado de: Vásquez, 2021)

### Instrucciones:

Lee detenidamente cada pregunta y marque con una "X" la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar. Tiene 5 opciones tal como se indica a continuación:

ITEM	Adecuado	Regular	Deficiente
ESCALA	1	2	3

N		Adecuado	Regular	Deficiente
<b>Elementos tangibles</b>				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
<b>Fiabilidad</b>				
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Ud. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
9	¿Cómo considera que los tramites en el hospital son rápidos y sencillos?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			

11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
<b>Seguridad</b>				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el hospital se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el hospital cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
<b>Empatía</b>				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			