



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un
policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Leon Aldana, Yully Ebelin (orcid.org/0000-0002-7036-4171)

ASESOR:

Mg. Calderón Paniagua, Dennys Giovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino y bendecirme día a día, por darme la fuerza y voluntad de trabajar y de estudiar para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A mi madre y mis hermanos por su apoyo incondicional encada etapa de mi vida, a los profesores que me inculcaron sus conocimientos el cual permitieron cumplir con el desarrollo de esta maestría, a mí asesor de tesis por brindarme el apoyo en la elaboración de la presente tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	59

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Calidad de Servicio.	28
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Calidad de Servicio.	30
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Satisfacción de los usuarios.	31
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Satisfacción de los usuarios.	32
Tabla 5	Significancia y correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	33
Tabla 6	Significancia y correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.	35
Tabla 7	Significancia y correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.	36
Tabla 8	Significancia y correlación entre capacidad de confiabilidad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.	37
Tabla 9	Significancia y correlación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.	38

Resumen

El siguiente trabajo de investigación ha tenido como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022. La investigación fue de tipo básica con un diseño de no experimental, nivel correlacional. El universo poblacional fue de 384 usuarios y la muestra fue de 30 pacientes, derivado de un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. La técnica que se empleó fue la de recolección de datos fue mediante la encuesta, a través de la aplicación de instrumentos, como el cuestionario para la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, ambos de elaboración propia y destinada a medir las variables. Los resultados indicaron que el 58,1% de los usuarios consideran que existe regular calidad del servicio y el 72,7% de los resultados consideran regular la variable satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita. Se logró determinar que hay relación directa alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, ya que se obtuvo un valor de Rho de valor de $p= 0,000$; por lo cual, ya que el valor de p es inferior a 0,05, se aceptó la hipótesis general.

Palabra clave: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, usuarios

Abstract

The main objective of the following research work was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of a municipal polyclinic in the District of Santa Anita, 2022. The research was of a basic type with a design of no experimental, correlational level. The population universe was 384 users and the sample was 30 patients, derived from a simple random probabilistic sampling. The technique used was data collection through the survey, through the application of instruments, such as the questionnaire for the quality of service and user satisfaction, both self-made and designed to measure the variables. The results indicated that 58.1% of the users consider that the quality of the service is regular and 72.7% of the results consider the variable satisfaction of the users of a municipal polyclinic in Santa Anita to be regular. It was possible to determine that there is a high direct relationship between service quality and user satisfaction, since a Rho value of $p= 0.000$ was obtained; therefore, since the p value is less than 0.05, the general hypothesis was accepted.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se menciona que, en países como México, Brasil, Cuba, Chile, entre otros, han logrado desarrollar cuestionarios validados para estimar el grado que tienen los usuarios con respecto a la satisfacción que concurren a los diversos centros de atención de salud, dentro de lo público como privado.

En Argentina, si bien el desarrollo de dichas encuestas de satisfacción ya se ha vuelto muy común dentro de los establecimientos de salud, recién en el año 2009 es que comienza a implementarse un modelo de cuestionario que fue validado para medir de qué manera la calidad que reciben los usuarios al momento de recibir sus atenciones. Por otro lado, según la Dra. Laurenza (2013) manifiesta que el modelo planteado dentro de la evaluación que se realiza a la calidad dentro del sistema de salud público y organizado de Argentina, se basa al principio de la cobertura universal, implica que toda persona que nazca o habite en el territorio argentino, accede a todos los beneficios que se le brinda en salud por el sector público.

Según Arbeláez & Mendoza (2017) manifiestan que la poca accesibilidad de información, la falta de implementación logística y de recursos dentro de las instituciones públicas, así como demoras en las respuestas a sus peticiones serían los principales problemas que generan la insatisfacción de los usuarios, por tal motivo es importante tocar estos puntos a la hora de planificar la forma de atención, puesto que los usuarios necesitan servicios de calidad y que estén acompañados de la confianza que un policlínico pueda brindarles a fin de poder ser atendidos de manera favorable. Un caso que podemos mencionar es según Castelo y Alarcón (2014) el sistema de salud pública que se brinda en Ecuador ha sido observado por las diversas personas los cuales manifestaron que no cumple con las expectativas y esto se debe a la falta de personal para su atención y a la falta de capacidad para brindar la atención médica a los diversos usuarios que acuden en dicha institución.

Asimismo, la Organización Mundial de Salud (OMS) hace una definición a la calidad de servicio con el fin de facilitar que cada paciente pueda recibir un diagnóstico y buen servicio según crea conveniente para así lograr que la atención

sea de manera óptima y cumpliendo con los estándares de información de conocimiento de las personas que acuden al servicio médico, con ello se busca lograr mejorar los resultados obtenidos y lograr una mayor satisfacción entre los pacientes que día a día son atendidos.

A nivel Nacional, el Estado Peruano establece como uno de sus objetivos principales, la forma como brindar servicio a la población en general. Es así que el Estado a la hora de brindar dichos servicios a los ciudadanos, genera un compromiso con propósito de otorgar una mejor atención que va acompañado de la calidad y los cuales deben ser otorgadas por las instituciones y los diversos organismos públicos existentes, cabe mencionar que las experiencias negativas por diversas razones, incluidos los largos tiempos de espera, las solicitudes innecesarias de documentos necesarios, el personal incapacitado, mal tratado al hacer el llamado de la atención. (Ventura, 2020) lo que se refleja en la comunidad por la insatisfacción con estos servicios, lo que también es motivo de desconfianza. Por otro lado, se puede mencionar que la Secretaria General hizo una promulgación de una Norma Técnica teniendo como propósito aumentar la calidad de administración de los servicios dentro de las instituciones públicas, este documento fue aprobado mediante N°006-2019-PCM/SGP (Consejo de ministros, del año 2019). Es así que en esta normativa se encuentran los elementos que supuestamente perfeccionaron el tipo de servicio que se le brinda a la población. Esta resolución manifiesta un instrumento el cual se encargará de generar bienes y servicios de forma favorable a los diversos usuarios que llegasen a solicitar algún tipo de atención, ya que algunos servicios que se brinda en algunas instituciones no existe lo cual es importante que el estado genere alternativas para poder mejorar la atención de los usuarios que solicitan constantemente.

También se debe de mencionar que en el caso Peruano se puede mencionar que a través de la Ley N° 29344 concerniente a la Ley Marco del Aseguramiento Universal en la Salud, se ha declarado como principal derecho la atención de la salud y que debe brindarse de manera oportuna a la población de todo el Perú, brindando un servicio que sea de calidad, para ello según un reporte del INEI se pudo observar que en el 2016 un total del 73,9 % de personas manifestaron su satisfacción en referencia al servicio de consulta externa.

Canzio (2019) menciona que para brindar una atención sanitaria que cumpla con los niveles estándares debe de caracterizarse por tener un nivel elevado de competencia profesional, así como el eficiente uso de recursos con la finalidad de generar buenos resultados en beneficio de la salud.

A nivel local, se menciona que en el año 2010 el 11 de noviembre se inaugura el policlínico municipal ubicado en la calle jirón San Pablo s/n urb. Productores, teniendo como propósito apoyar y brindar un servicio médico efectivo y de alta calidad y sobre todo a un costo módico a los vecinos santanitenses y demás vecinos de los distritos cercanos, según datos estadísticos se conoce que dentro del distrito se cuenta con 09 Centros de Salud distribuidos en las 05 zonas del distrito, estos centros ofrecen diversos servicios, pero el proyecto de la en ese entonces alcaldesa Leonor Chumbimune era construir un policlínico que tenga diversas especialidades. Durante los siguientes años el policlínico logró generar rentabilidad para la municipalidad y sobre todo lograr que los vecinos sean atendidos a costo social lo que ha permitido que sea considerado uno de los policlínicos municipales de Lima Este.

En el año 2019 se realiza el cambio de gestión con una nueva autoridad donde el servicio empezó a disminuir, llegando a inicios de la pandemia del 2020 a cerrar sus instalaciones. En octubre del 2021 volvieron a aperturar, pero no está funcionando a su máxima capacidad, atienden con pocas especialidades y en horarios reducidos, no se brinda el servicio que los vecinos necesitan, tal es así, que alrededores abrieron consultorios y centros médicos que cuentan con mayor demanda de usuarios, con un costo mayor, pero con un buen servicio. Es ahí que nace la iniciativa de estudiar la satisfacción de los usuarios del policlínico y generar recomendaciones que ayuden a aumentar el grado de calidad de servicio para los vecinos en general.

En referencia al trabajo de investigación como desarrollo profesional permitirá la satisfacción de lograr contribuir a indagar el grado de la calidad en el servicio brindado en el policlínico municipal y saber cuál es la satisfacción de los usuarios que día a día se dirigen a dicho lugar, por otro lado esta investigación será importante porque ayudará a contribuir, impulsar y mejorar y dar una recomendación sobre cuál es el nivel de servicio que día a día se viene ofreciendo en esta institución.

El problema general de la investigación será ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022? asimismo se desprendió los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022? (c) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022?

La justificación teórica en este estudio es útil para tener unacompreión más profunda de la conexión que se da sobre calidad de servicio prestado en el policlínico municipal y satisfacción de los usuarios, los cuales serándescritos desde diversas perspectivas de autores.

La justificación metodológica en el estudio ayudará a explicar una situación real ya que a través de las encuestas se verificó la forma en como se viene relacionando el termino calidad de servicio en referencia a la satisfacción de usuarios ,según Ferrer (2010) manifiesta que la justificación metodológica del estudio se presenta cuando la investigación a desarrollar plantea un nuevo método con el cual busca generar un nuevo conocimiento que sea confiable y válido, asimismo el resultado obtenido de la presente investigación plantea un modelo de matemático el cual explica el comportamiento y los efectos de las variables involucradas, además de ello genera que los resultados sirvan para desarrollar nuevos instrumentos de investigación.

La justificación práctica del estudio busca explicar de qué modo los resultados obtenidos dentro de esta investigación generarán aumentar la calidad de servicios que se viene brindando en un policlínico municipal del distrito de Santa Anita.

A causa del inicio de la pandemia el policlínico dejo de funcionar, cerraron las puertas por más de un año, dejando al abandono a toda la población, volvió a iniciar la atención, pero con unos servicios básicos de medicina general a pesar que el establecimiento cuanta con varias áreas abiertas para poder tratar a los pacientes

con COVID-19, sus servicios hasta noviembre del año 2021, se encontraron bajo la dirección de la municipalidad, pero el año 2022 para un proceso de licitación dieron concesión dicho policlínico. Lo que ahora se busca evaluar es si es que la nueva gerencia de esta institución pública brindar servicios de calidad, oportunos y eficientes en favor de los usuarios con profesionales capacitados y con buen equipamiento tecnológico en las herramientas de apoyo de los profesionales.

La justificación social del estudio permitió dar a conocer las razones por las cuales se creó la institución pública del cual se está realizando la investigación, este policlínico tiene como fin brindar servicios de calidad de forma oportuna y eficiente a toda población santanitenses. Buscando dar a la población una atención personalizada y un lugar óptimo con buena infraestructura con el propósito de generar un servicio de calidad como los vecinos se lo merecen. Esta obra social buscó brindar los servicios médicos ambulatorios de todas las especialidades; ya que en su mejor momento llegaba a atender hasta 300 por día, logrando así solventar económicamente y no generar gastos a la municipalidad, al contrario, generaba ingresos para la municipalidad. Con este trabajo de investigación se ha establecido la medición del grado en la calidad de servicio ofrecido en el policlínico y conocer si los usuarios están conformes o no en la actualidad.

De la misma manera se establecerá el siguiente objetivo general: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022 también, se estableció los siguientes objetivos específicos serán: (a) determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022, (b) determinar la relación la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022 (c) determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022 (d) determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022.

También se redactó la hipótesis general será: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022 Asimismo también se redactaron las siguientes

hipótesis específicas serán: (a) Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022, (b) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022, (c) Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022, (d) Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte del capítulo se ha dividido en dos fases, la primera describe los antecedentes de las variables de investigación y la segunda describe las bases teóricas que sustentan la investigación.

Dentro de los antecedentes internacionales se tiene a Maggi (2018) en su investigación hace mención que el objetivo fue evaluar la afectación de la calidad que se brinda a la hora de otorgar un servicio dentro de la zona de emergencia del Hospital General Milagro de Guayaquil específicamente en el área pediátrica con relación al grado de satisfacción que reciben los usuarios, además se señala que se diseñó y se aplicó la metodología básica, teniendo como enfoque un modo cuantitativo puesto que usando la estadística se analiza y presentan los resultados, el tipo de investigación fue transversal analítica puesto que los datos seleccionados se escogieron en una sola ocasión, al término de la investigación se pudo llegar a la conclusión de que los hospitales que se encuentran orientados o relacionados a la salud pública necesitan desarrollar gestiones internas con el fin de brindar un excelente servicio que ayude a satisfacer las expectativas y/o necesidades solicitadas por los diversos usuarios. también se menciona que en los hospitales se necesita transformar la cultura organizacional para así poder orientarla según las necesidades de los usuarios y lograr generar aceptación y confianza entre los trabajadores del hospital y los diversos usuarios, lo manifestado en esta investigación sirve como aporte al conocimiento científico porque permite conocer cómo se origina las causas que un determinado usuario presenta en referencia a la insatisfacción respecto a la atención y servicio recibido, todo esto permitirá lograr conocer la información de manera relevante a fin de lograr mejorar y brindar un servicio adecuado y diferenciado, logrando la satisfacción de los diversos usuarios así como en sus respectivas familias.

Por su parte, Boza (2017) desarrolla en su trabajo de investigación el cual plantea como objetivo principal realizar el análisis del grado satisfacción percibida por los beneficiarios en referencia a la atención prestada en la UCI-HNN en Costa Rica, durante los primeros meses del 2016, en esta investigación se diseñó y aplicó la metodología tipo básica el cual estuvo basada en el desarrollo de encuestas a escala politómica tipo Likert, asimismo se menciona que el tipo de estudio ha sido

exploratorio, investigación tipo cuantitativo- descriptiva. a manera de conclusión se observa que la percepción en los padres de familia sobre atención de calidad percibida dentro de la UCI HNN, fue bastante favorable en referencia a los cuidados que se le brinda a los usuarios, por otro lado el, el abordaje que se le hace a la familia ha desarrollado debilidades manifestadas en el tipo de trato, puesto que son pocas las veces que se toman en cuenta las necesidades tanto en el aspecto emocional como en las realidades familiares, que si se lograsen mejorar, ayudarían a generar una mejor interacción entre los colaboradores que trabajan en la institución y sus hijos, todo esto ayudaría a aumentar la satisfacción dentro de la atención en salud, con esto se puede reafirmar que tan importante es el brindar un servicio eficiente y lograr identificar los elementos que generan satisfacción entre los usuarios, además de impulsar los esfuerzos para su debido cumplimiento. Otro aspecto a tener en cuenta es la satisfacción que presentan los usuarios en referencia a la calidad de atención que se realiza dentro del área de cuidados intensivos, ya que es poca la información con la que se cuenta según los datos estadísticos y en oportunidades estos datos no reflejan la percepción que se tiene a la calidad por parte del usuario y del personal profesional encargado de realizar el servicio.

En esa misma línea, Gómez, Davila, Campins y Colmenarez (2017) en la presente investigación, manifestaron en su objetivo evaluar y estimar la calidad en el servicio como parte de mejorar las gestiones realizadas en la zona de emergencia del Hospital Central de Maracay en Venezuela, en la elaboración de este trabajo de investigación, el diseño que aplicó la metodología de tipo básico, además la investigación que se desarrolló es descriptiva y también de corte transversal teniendo como muestra no probabilística intencional que parte de los usuarios tanto internos como externos del Hospital. Al final se llegó a la conclusión que el análisis realizado facilita información relevante que permite proponer respuestas que ayudan a optimizar los diversos recursos con los que se cuenta dentro del Hospital Central de Maracay, con la información presentada podemos manifestar los diversos aspectos negativos y positivos que se brinda en la atención, así como poder evaluar los diversos conceptos en referencia a dichos aspectos. También es importante manifestar que se da mayor incidencia en las variables que se presentaron en el proceso dentro de la atención de emergencia, ya que según

los usuarios relacionan la variable calidad en la atención con el orden, la seguridad, la limpieza, así como los equipos médicos que se utilizan para la atención, el tiempo en que se demoran en atender a los pacientes y otros más que determinande manera positiva en referencia a la calidad que se les da a los usuarios dentro de dicha institución.

De igual forma, Murrieta (2019) menciona como objetivo principal implementar un plan que ayude a la mejora continua, y se encuentre relacionado al seguimiento de los pasos estratégicos con la finalidad de poder brindar solución de problemas, aquí se hace referencia al evaluación de la situación actual y el análisis que se realizó a los archivos históricos del Hospital IESS los Ceibos de Guayaquil, con ello se logró aumentar el grado de satisfacción de los diversos pacientes dentro del área de pediatría que brinda el servicio de hospitalización y consulta externa, en esta investigación se hizo la aplicación de una metodología de tipo básica, además el estudio fue de corte transversal con un alcance de tipo descriptivo el cual permitió analizar la muestra que se tomó en el desarrollo del estudio así como establecer el nivel de satisfacción entre los usuarios que realizan consultas externas y hospitalización en el área de pediatría del Hospital del Norte de Guayaquil Los Ceibos ,a manera de conclusión se establece que existe satisfacción por parte de los usuarios referente a la calidad que se le brinda en la atención dentro de la zona pediatría del Hospital General IESS de los Ceibos, el cual se pudo demostrar a través de encuestas SERVQUAL realizado a pacientes sdiversos familiares. otra conclusión que se pudo observar fue que a pesar que el nivel de satisfacción es relativamente alto, aún se puede realizar mejoras en algunos aspectos que no están funcionando de manera eficiente, en tal sentido éstainvestigación ayuda ampliar los conocimiento permitiendo generar soluciones a los diversos problemas que se presentan con el fin de brindar un servicio efectivo y eficiente, logrando generar una buena gestión hospitalaria, y contribuyendo al desarrollo en relación al servicio de salud ofrecido.

Por último, Barrera (2016) dentro de su objetivo principal manifiesta valorar la percepción de satisfacción presentada en los pacientes cuando reciben su servicio de consulta en el Hospital Santa Rosa de Tenjo, por ello se diseñó aplicar una metodología de tipo básico además el estudio fue multicéntrico de tipo descriptivo, teniendo un corte transversal, además el muestreo que se realizó fue

de tipo no probabilístico, al final se llegó a la conclusión de que del resultado que se obtuvo se logró evidenciar que el nivel percepción de gran parte de los pacientes que se atienden por consulta externa dentro del Hospital Santa Rosa de Tenjo, es relativamente bueno y muy bueno lo que se encuentra ligado a los diseños de planes con proyección de mejoramiento continuo. Esta satisfacción que se ha evidenciado por parte de los usuarios logra visualizar en un gran porcentaje de personas atendidas que desean retornar a una nueva oportunidad en dicha institución logrando llegar a los máximos estándares relacionados a la calidad el cual se encuentra establecido por la Superintendencia Nacional en Salud. Por lo tanto, se puede afirmar que la influencia es constante por parte del interés de mejorar la calidad de servicios dentro del sector salud, asimismo una dificultad observada, va relacionada a la medición de factores que influyen en la apreciación de los usuarios en referencia a la atención recibida en una institución. También se manifiesta la iniciativa de aplicar algunos instrumentos utilizando indicadores a fin de asignar valores numéricos y posteriormente medir los conceptos como la eficiencia y la calidad dentro de un determinado proceso.

Asimismo, se procede a presentar los antecedentes nacionales que se encuentran interrelacionados al estudio de las variables con respecto a la presente investigación, para Pérez (2018) manifiesta como objetivo principal es el de determinar cómo se presenta la satisfacción del usuario y su relación con la empatía dentro de los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018, cabe mencionar que en esta investigación se utilizó y se formuló una metodología básica, además de que esta investigación se encuentra relacionado al método de investigación de tipo científico teniendo un enfoque cuantitativo y presentando un nivel de tipo descriptivo correlacional. Asimismo, se hace mención a manera de conclusión que se obtuvo un coeficiente de rho Spearman = 0,750, obteniéndose un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, también logró concluir que hay una relación importante, concluyendo que hay una relación por parte de la calidad de servicio y la satisfacción entre los usuarios dentro de los consultorios que se encuentran en la parte externa del Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2018, además, se menciona que esta relación presenta una magnitud fuerte, lo que da a entender que las características presentadas a la calidad del servicio se encuentran en un nivel que satisface a los usuarios, a partir de ello se puede precisar la

importancia de este estudio para concientizar a los servidores de salud y a los usuarios que el servicio de salud de calidad que es un deber y no un favor; un servicio de calidad ha cobrado relevancia en la mejora continua, superando las expectativas, logrando así que las necesidades de salud sean satisfechas.

Paripancca (2019) hace mención como principal objetivo dar a conocer si existe algún tipo de relación en referencia a calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos que son derivados a un hospital de asociación públicoprivada. Se menciona que, para el desarrollo de esta investigación el autor aplicó una metodología básica, teniendo como enfoque el descriptivo-correlacional, observacional, transversal. También, se menciona que el enfoque que se utilizó en esta investigación fue el cuantitativo con un tipo de diseño no experimental, a manera de conclusión se menciona que si existe una relación de la calidad de atención en referencia aceptación de los pacientes atendidos que son referidos del Hospital, a partir de ello se puede evidenciar la importancia de tener un sistema humanizado con calidad de servicio de salud hacia los pacientes buscando la satisfacción mediante el mejoramiento del sistema de acreditación y optimización de la capacidad de respuesta para mejorar las atenciones.

En ese mismo sentido, Cano (2021) presenta como principal objetivo verificar la relación existente en referencia a la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios dentro del centro de salud de Lima, el autor aplicó una metodología que fue de tipo básica, asimismo el enfoque fue el cuantitativo, teniendo como diseño el no experimental y de nivel fue de tipo descriptivo correlacional, al final de la presente investigación se concluyó que hay una relación positiva alta y a la vez significativa entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios dentro del centro de salud de Lima en el año 2021; teniendo el Rho de Spearman 0.740 y una significancia de $p=0.000 < 0.05$, a partir de ello se puede entender la importancia de las variables de la investigación estudiadas ya con ellos se puede inferir que el resultado puede generar cambios favorables en beneficio de los usuarios y sean de gran importancia de calidad y satisfacción en los centros de atención asistencial, mejorar las estrategias de intervención promoviendo actividades para que sean oportunas de manera que quienes reciban el servicio queden satisfechos.

De igual manera, Vela (2021) en su investigación presenta como principal objetivo establecer el grado de la atención en fusión a la calidad que se brinda a las personas que acuden de manera externa al puesto de Salud en Huayana, en la región Apurímac del año 2017, cabe señalar que el investigador utiliza el diseño de una metodología básica, teniendo como enfoque el cuantitativo, descriptivo observacional, transversal. También se menciona que la muestra fue realizada a 181 pacientes que se atienden constantemente en el Puesto de Salud los cuales se consideraron como instrumentos de recolección de datos. A manera de conclusión se manifiesta que para el estudio del proceso de la calidad de atención dentro del puesto de Salud en Huayana, el tiempo que los pacientes acuden a sus referidas citas médicas en la mayoría de casos un promedio de más de un tercio llegan tarde, por otro lado el tiempo que se demoran en registrarse en recepción son de promedio entre 0 a 5 minutos en la totalidad de los pacientes, asimismo el tiempo que se demoran en atender a los pacientes es de un promedio de 6 y 15 minutos, siendo en total casi una tercera parte de los pacientes; a todo estos resultado se puede manifestar que se cumple con los estándares establecidos por parte del puesto de salud, a partir de ello se puede afirmar que es muy importante para la institución en este caso el puesto de salud considerar los diversos requerimientos y sugerencias de la norma técnica en relación a la infraestructura con la finalidad de poder mejorar los ambientes que se encuentran en el interior, como es el caso del área de archivo donde se encuentran las historias clínicas para que sea más seguros y más rápido a la hora de buscarlos, también es importante respetar las instalaciones y áreas mínimas que se encuentran establecidas entre los ambientes del área de desinfección y el área de esterilización, con todo ello se lograría un trabajo más rápido y eficiente, permitiendo aplicar la bioseguridad de manera más segura.

Por último, Copia (2020) dentro de su investigación manifiesta como objetivo es evaluar los diversos factores que se encuentran asociados en referencia a la calidad que se percibe en la atención de médica que se da de manera integral dentro del Hospital II-2 Tarapoto, en el año 2020, el autor planteó la aplicación de una metodología tipo básica, de tipo de estudio transversal, de diseño no experimental y logrando al final como conclusión que percepción de la satisfacción a nivel global fue alta y directa ,teniendo como mayores porcentajes de satisfacción

en la dimensión técnico y actitudinales, con esta información se pudo deducir que el nivel satisfacción y el indicador de calidad en referencia a los personas atendidas son el punto clave para poder realizar las evaluaciones permanentes, así como comparar los servicios que se brindan en la medicina convencional, otro dato a tener en cuenta es que los asegurados de este hospital reciben o tienen una atención en referencia a sus estilos de vida, relaciones interpersonales, factores de riesgo, entre otros, además de realizar un diagnóstico para poder interpretar de manera integral los problemas de salud, a través de una visión sistémica. Es importante dar a conocer el buen desempeño que realizan en las diversas actividades interinstitucionales con lo cual se genera un valor público logrando así impactar de manera positiva dentro los ciudadanos. Se necesita manifestar la importancia que existen en el desempeño de las diversas actividades con la finalidad de generar el valor público y lograr el impacto de manera positiva dentro la ciudadanía.

Es importante generar la relación en referencia a las bases científicas para ello se desarrolla el sustento de calidad de servicio, para Arciniegas y Mejías (2017) la calidad del servicio ha sido entendida por factores, que se encuentran relacionados con la atención personalizada, los elementos tangibles, y la eficiencia. Por otro lado, existen normas del servicio prestado, que se encuentran sujetos a lograr ser mejorados, este orden de ideas, logra abrir oportunidades con la finalidad de plantear en un futuro diversas acciones y planes que estén relacionado con la mejora de la gestión de calidad de cómo estas se encuentran dentro de una organización.

Por otro lado, mencionar que según Phuong (2019) la calidad de servicio dentro de las administraciones de las diversas organizaciones en Latinoamérica, ha evidenciado que la mayoría de estas se viene innovando con respecto al servicio que se otorga a sus clientes. Dicho de este modo el efecto que se da dentro de una actividad en una unidad asistencial, se logra manifestar cuando existen diversas metodologías que busquen la mejora constante, relacionando las medidas subjetivas con las medidas en las cuales se requiere mayor investigación de cómo es el comportamiento, ya que la calidad de atención es la principal determinación de lealtad del consumidor.

Según Zouari y Abdelhedi (2021) calidad de servicio es definido como el elemento esencial para poder satisfacer las demandas de las personas.

Esta satisfacción de clientes, es comprendida como la visualización interna que se realiza persona por persona de acuerdo a sus en referencia a si se lograron cubrir o no con el desarrollo del servicio. Por otro lado, la satisfacción de los clientes se encuentra ligada a la calidad de servicio, el cual es un indicador para verificar si el cliente puede regresar en una nueva oportunidad a la entidad a realizar o solicitar nuevos servicios. Por tal sentido los diversos conceptos de calidad servicio en referencia a la satisfacción de los clientes ha generado una relación entre sí. El Estado Peruano dentro de la Secretaría de Gestión Pública en el año (2020) propuso políticas de que modernicen las gestiones de la entidad pública, en una de las políticas de modernización se ha establecido que el mismo estado debe modernizarse y orientar a brindar un servicio de calidad óptimo y eficiente con el fin de satisfacer las diversas necesidades de los peruanos. Una información más que se debe de acotar es que el concepto de calidad ha implicado la percepción de dar mayores facilidades en los accesos a los diversos servicios digitalizados siendo de manera sencilla y entendible para la población.

Por su parte, Yoon y Cheon (2020) han establecido que la calidad de servicio es un juicio el cual lo realiza un determinado usuario en referencia al servicio que se desea brindar. Además de ello la calidad de servicio se ha configurado dentro de la filosofía de la excelencia el cual deber estar compartida por los diversos usuarios de una organización, ante esta afirmación se puede evidenciar que la calidad debe estar referenciada en el día a día y lograr compartir niveles organizacionales que van desde los altos directivos y llegan hasta el personal operativo que están en contacto con brindar el servicio.

También es importante desarrollar los conceptos de las dimensiones que presenta la variable calidad de servicio, ya que, según Cronin y Taylor (1992) existen tres dimensiones: (1) Empatía, (2) Capacidad de respuesta, (3) Fiabilidad.

La dimensión Empatía, según Vargas y De Vega (2014) señala que es la facultad de situarse en el estado de ánimo de la otra parte, conocer su estado anímico y saber cómo es su manera de pensar, sin perderse uno mismo, para buscar el bien común. También se menciona que es la facultad de lograr entender los pensamientos y sentimientos de diversos usuarios, la capacidad demostrarse

en el lugar de los demás y vivir de acuerdo a cómo poder entender sus necesidades. Es importante reconocer la atención que se le brinda al usuario puesto que es un instrumento fundamental a la hora de generar expectativas, con ello se podrá trabajar de una manera activa y oportuna cuando se brinde el servicio de calidad, logrando generar una buena relación con los diferentes usuarios, para así lograr demostrar agrado ante la institución que vela por sus necesidades.

La dimensión Capacidad de respuesta, según Galvis (2011) manifiesta que es discrecional y estar dispuesto a generar ayuda a los usuarios y ofrecer un servicio rápido. También se puede mencionar que es tener el deseo de ayudar a

los clientes de manera oportuna. Es mostrar a los clientes que su negocio es apreciado y amado. En cuanto a la dimensión, es decir cuando un determinado ciudadano solicita la información por escrito, la respuesta le será comunicada dentro del plazo establecido por la norma vigente, según Ley N° 27444, el cual se encuentra estipulado a la Ley de Procedimientos Administrativos, y la Ley N° 27806, que promueve la Transparencia dentro del acceso en la información pública y procedimientos TUPA., es aquí que la institución debe plantear un servicio que esté

acorde a lo ya mencionado por eso es importante que los órganos de línea planifiquen para así conocer si se encuentran disponibles para dar respuesta oportuna a través de documentación física o por mensajes de correos electrónicos

La dimensión Confiabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que la confiabilidad es entendida como un instrumento encargado de la medición el cual se encuentra relacionada con la medida en su aplicación repetida al mismo objeto o a un objeto produce los mismos resultados. La confiabilidad es entregar lo prometido al usuario de manera segura y transparente, ese es el aspecto más importante para capturar la calidad del servicio, para una organización es fundamental saber qué esperar del usuario para que no haya ninguna consecuencia de perder clientes rápidamente. En la actualidad muchas empresas dan mayor rigurosidad a la confiabilidad, puesto que a través de ello las diversas instituciones logran alcanzar un mejor beneficio.

Por otro lado, en relación a la variable Satisfacción de los usuarios, se hace referencia a un término que va ligado a la evaluación y la calidad los cuales han dicho conceptos ha ido adaptándose a la realidad con el fin de lograr conseguir satisfacer las necesidades de las personas.

Según Robbins (2013) define a la satisfacción del usuario como el sentimiento positivo que se manifiesta en referencia al trabajo desarrollado por el personal, esto resulta de una evaluación en las características, así como los diversos factores que contribuyen a que se logre dicha satisfacción que son distintivos que se producen de los diversos sentimientos.

Carranza (2011) manifiesta que la satisfacción del usuario viene relacionado con el pleno juicio de la calidad de atención puesto que a través de ella se realiza el éxito de una empresa o institución el cual brinde expectativas a la hora de brindar un servicio, es importante conocer que muchas veces es difícil conocer si el usuario quedó satisfecho al momento de ser atendido, por ello algunas instituciones relacionan que aplican una buena calidad de servicio por el hecho de que en oportunidades los usuarios repiten la visita constantemente. Asimismo, se tiene que considerar que en la actualidad muchas personas que comprar o acuden a que se les pueda realizar un servicio no necesariamente es porque se sienten satisfechos con el trato o la empatía, muy por el contrario, acuden a dicha institución porque consideran que es barato o el más cercano, por ello es importante el desarrollo de la retroalimentación.

Para Thompson (2009) menciona que la satisfacción del usuario es como un indicador muy sensible el cual permite hacer evaluaciones sobre las intervenciones de los servicios y de cómo estos pueden responder a la calidad de atención, todo ello es percibido a través de procesos y resultados. Para generar satisfacción del usuario se tiene que considerar también las expectativas con las cuales serán atendidas con el único fin de generar satisfacción entre los usuarios.

Se manifiesta que el valor es considerado un objeto principal en la filosofía, para Pascoe (1983) la satisfacción del paciente se considera un elemento muy importante dentro del desarrollo y acción médica y aunque este concepto es conocido intuitivamente por todos, no siempre hay consenso sobre lo que significa, su significado empírico o el significado de estos juicios. Según CELA (2009) define la satisfacción del cliente de manera sencilla. Un cliente se encuentra satisfecho al momento de lograr cubrir sus expectativas. En la actualidad, la satisfacción del usuario se ha transformado en uno de los objetivos más importantes al momento de evaluar la calidad de los servicios médicos. La satisfacción del usuario es relativa, ya que si se toma como un índice para medir los intereses de las

personas en un determinado país, dará resultados completamente diferentes, pues el crecimiento del índice dependerá de la política de centralización que tenga el país, el presupuesto en el que se gestiona como cartera o pliego de condiciones, asignaciones presupuestarias regionales, gestión institucional por funcionarios El Estado dispone y gestiona la ejecución del mencionado presupuesto. Como se señaló, la satisfacción de los usuarios del sector salud es abordada como parte de una estrategia, por lo que el gobierno ahora está haciendo un gran esfuerzo para hacer cumplir las políticas públicas para aumentar los ingresos, cerrar la brecha social en esta área y lograr mejores condiciones de atención y satisfacción.

Para Kotler (1996) la satisfacción del usuario lo explica como el grado de estado mental que un individuo alcanza cuando realiza una comparación entre el rendimiento percibido de un determinado producto, aplicando esta definición en la vida real para determinar que satisfacer al cliente, se puede resumir en la presente fórmula: Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción.

Según Donabedian (1980) en su charla sobre la naturaleza de la calidad, menciona que una cualidad destacada del modelo industrial es que se centra en el consumidor como juez final de la calidad.

El autor manifiesta que necesariamente el último consumidor puede evaluar y tomar decisiones sobre qué servicio realizado genera mayor expectativa según sus necesidades. Al final el objetivo tiende a ir más allá de la satisfacción del consumidor. Por eso es importante establecer el nivel de conocimiento del servicio que se recibe para así lograr fidelizar a los usuarios.

Seguidamente se tiene que realizar el análisis de las dimensiones de satisfacción de los usuarios, puesto que, según Paripancca (2019) existen tres dimensiones: (1) Dimensión humana, (2) Técnico-científico y (3) Nivel de satisfacción.

La dimensión Dimensión Humana, según Donabedian (1984) este es un aspecto fundamental por la particular tendencia de los servicios de la salud a brindar una atención eficaz y asegurar un cuidado humano. En este sentido, se consideran diferentes tipos de actitudes, así como el comportamiento y conducta del personal administrativo y de enfermería hacia los pacientes o sus tutores. Cabe señalar que también se trata de cómo se relacionan los mismos trabajadores y estas personas y sus jefes inmediatos. La dimensión Valor generado por los

resultados, según, Donabedian (1996) se refiere al hecho de que se pueden influir en la manera cómo evaluar la atención técnica, existen diferencias en relación a la disponibilidad y caracteres de los recursos humanos y físicos. El autor deduce que el aspecto fundamental que permite tener clientes satisfechos es por contar con un tipo de tecnología que se aplica para que contribuya a la mejora del servicio. Sin embargo, también se debe prestar atención al refuerzo de los conocimientos técnicos de los empleados, lo que, a través de la capacitación continua, repercutirá en la capacidad de los empleados para implementar y dar cumplimiento a las normas, que la situación lo permita. Se ha categorizado esta dimensión en 3 métricas: Eficiencia, que indica la entrega de un servicio que cumpla con las necesidades del usuario a un costo mínimo. Esto es para aumentar el rendimiento en el servicio que se brinda. La continuidad no resta valor a la regularidad de los bienes adquiridos. Evitar que los mismos usuarios lleguen a elegir otras opciones despertándonos con ineficiencias en el servicio, pues dejaremos un vacío de insatisfacción por no haber continuidad en el servicio brindado. La eficiencia se refiere al impacto social que tienen los usuarios después de recibir un servicio que les gusta.

La dimensión Nivel de satisfacción, según Kotler (2010) destaca que existen tres niveles de satisfacción, pero en realidad los usuarios solo pueden experimentar con uno. El primer nivel es la insatisfacción, se origina cuando el desempeño del servicio o producto recibido o percibido no aumente las expectativas del usuario. El segundo nivel, la satisfacción, esto ocurre cuando las expectativas que uno tenía del servicio o producto satisfacen la necesidad según como se habían imaginado. El tercer nivel, la complacencia, esto se desarrolla cuando las expectativas superan lo esperado y logran un sentimiento de extrema satisfacción en el usuario.

Se debe considerar que, al analizar la calidad en la atención que se brinda respecto a salud, en función de la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios, es posible conocer el nivel de fidelidad de los usuarios hacia la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio fue de tipo básica, según Padrón (2006) manifiesta que se le conoce como sustantiva o fundamental, teniendo como mismo fin el de comprender fenómenos de investigación existentes que, una vez finalizados, permitirán generar ideas nuevas, teorías o mejorarlas.

Junto con ello, se hace mención que la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, (Blasco y Pérez, 2021) donde señala que una investigación cualitativa analiza y estudia su contexto natural y de proceso, aislando e interpretando los fenómenos según las personas involucradas, este enfoque de investigación buscó conocer cómo es la calidad de servicio y la satisfacción del usuario satisfacción de un policlínico municipal dentro del distrito de Santa Anita, basados en diversos estudios que pudiesen existir dentro de la actualidad de transparencia de gestión.

Asimismo, planteó un nivel descriptivo correlacional (Hernández, 2003) menciona que con estos estudios cuantitativos correlacionales se pueden describir la relación existente entre las variables que se pretende tomar como estudio.

Diseño de investigación

Se menciona que la investigación presentó un diseño de investigación no experimental (Moreno, 2013) manifiesta que no se realiza ningún tipo de manipulación entre las variables que se utilizan para el estudio dentro de la zona de evaluación, donde se ejecutó procedimientos que ayudaron a recabar información en referencia a la calidad de servicio y al grado de satisfacción que presenten los usuarios de un policlínico municipal de un distrito de Santa Anita; asimismo, se manifiesta que la investigación tuvo un corte transversal, donde los datos que se recopilaban fueron en un solo punto en el tiempo; el propósito se basa en describir las variables y sus tasas de correlación en un punto dado en el tiempo (Sampieri, 2003).

Asimismo, se menciona que en esta investigación se realizó a través de un método hipotético deductivo, porque ayudó a precisar si las hipótesis en referencia a las variables de estudio son efectivas y veraces por su parte (Popper, 2008)

manifiesta que este método buscó en crear hipótesis mediante dos premisas el cual fue de tipo universal y la otra de manera empírica.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Calidad de servicio

La presente define el siguiente concepto: Son las diversas actividades que se plantean o realizan en beneficio de una persona hacia otra, que mediante la experiencia recibida dan un juicio de valor que se traduce en satisfacción donde el usuario mediante la percepción le lleva a una experiencia. (Kotler, 1997)

La definición operacional en la variable Calidad de servicio se dio de la siguiente manera: Evaluar el comportamiento de la variable calidad de servicio mediante un instrumento de recopilación de información que considera las dimensiones el conocimiento en referencia a la transparencia de gestión mediante encuestas a través las dimensiones como empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, cuya valoración se realizará a partir de una encuesta.

Para la variable Calidad de servicio se tiene los siguientes: Para la dimensión empatía se ha considerado cinco indicadores, nivel de comprensión, atención, conocimiento de las necesidades del cliente, flexibles, buen trato. Asimismo, para la dimensión capacidad de respuesta se ha considerado cinco indicadores, rapidez, eficiente, disposición a los usuarios, tiempo de atención. Para la dimensión de confiabilidad se ha considerado seis indicadores, solución de problemas, atención oportuna, cumplimiento de compromiso, puntualidad, respeto, profesionalidad. Por último, para la dimensión de confiabilidad se ha considerado un indicador, la confianza.

Por último, es preciso indicar que en relación a la escala de medición se empleará la escala de Likert con 5 opciones múltiples de intervalo.

V2: Satisfacción del usuario

Para el desarrollo de la segunda variable satisfacción de los usuarios, se definió que la satisfacción del usuario como un sentimiento positivo expresado en relación con el trabajo de un colaborador, es el resultado de una valoración de las características, así como de diversos factores que contribuyen al logro de esta satisfacción, es diferente a los diferentes sentimientos. (Robbins, 2013).

La definición operacional otorgada a la variable Satisfacción de los usuarios fue la siguiente: Evaluar el comportamiento que tiene la satisfacción del usuario que permitirá mejorar las falencias reafirmando las fortalezas con el fin de desarrollar buenas expectativas y generar un valor satisfactorio de la experiencia recibida.

Analizar el conocimiento en función a la satisfacción de los usuarios mediante una encuesta considerando las dimensiones de dimensión humana, expectativas y nivel de satisfacción, cuyo valor se dará a través de un instrumento respectivo.

Respecto a los indicadores para la variable Satisfacción de los usuarios no se tiene los siguientes: Para la dimensión humana se ha considerado seis indicadores, atención personalizada, eficiencia, efectividad, actitud e imagen, seguridad y respeto, personal. Asimismo, para la dimensión expectativa se ha considerado cuatro indicadores, eficiencia, buen servicio, puntualidad, precios accesibles, buena infraestructura, respeto. Por último, para la dimensión nivel de satisfacción se ha considerado cinco indicadores, valoración del servicio, trato personalizado, capacidad de respuesta, cumplimiento de ofertas y equipamientos modernos.

Por último, es preciso indicar que en relación a la escala de medición se empleó una escala de Likert con 5 opciones múltiples de intervalo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Ventura (2017) manifestó que se trata de un conjunto de personas, los cuales pueden ser parte de un estudio minucioso con el fin de lograr vincularlos a un determinado fenómeno que se presente a la hora de investigar. Se menciona que poder realizar esta investigación se a considerando los 196214 habitantes del

distrito de Santa Anita según el censo 2017 del INEI. Además, es preciso señalar los diversos criterios tanto a nivel de inclusión y exclusión que fueron empleados dentro de este trabajo de investigación:

Criterios de inclusión: Para abordar este tema se ha considerado realizar encuestas a los diversos pacientes que fueron atendidos en el año 2022 del Policlínico Municipal.

Criterios de exclusión: En esta parte no están siendo considerados los pacientes que fueron atendidos en otros años, ni tampoco al personal asistencial y administrativo que presta el servicio de salud del policlínico Municipal, sólo de tomará en cuenta, para la toma de encuestas, a usuarios mayores de 18 años ya que la finalidad es tener una percepción de los beneficiarios directos del servicio de salud.

3.3.2 Muestra

Bernal (2010) manifestó que la muestra es la parte o el subconjunto de una población determinada, el cual tiene como objetivo obtener información y posteriormente desarrollar una investigación dentro del cual se establece la medición de la variable objeto de estudio.

Para hallar la muestra se utilizó los siguientes valores y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 196214 (N)

$$n = \frac{196214 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(196214 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 384$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 384 pacientes atendidos en el policlínico municipal.

3.3.3 Muestreo

El muestreo tuvo como funcionalidad elemental al establecer que parte de una realidad en análisis (población o universo) debería examinarse con el objetivo de hacer inferencias sobre esa población (Mata, 1997).

Conociendo la definición se tuvo a bien desarrollar y emplear un muestreo de tipo no probabilístico, lo que desarrollado una muestra aleatoria simple.

3.3.4 Unidad de análisis

Se define como elementos u objetos que serán analizados o estudiados que servirán de base para la investigación. (Sampieri, 1994) en tal sentido, se considera como unidad de análisis el Policlínico Municipal Santa Anita, ubicado en la Urb. Productores del distrito de Santa Anita en el Jr. San Pablo S/N Urb. de la provincia de Lima, de la región de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En cuanto a la técnica de investigación que se empleó, la encuesta se realizó mediante un proceso de recaudar de información uniforme, con el objetivo principal de realizar la recolección de los datos de la muestra que se encontró representada a toda la población estudiada, al igual que los criterios entre las preguntas que conforman el cuestionario (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de información en el campo, se realizó la aplicación de los cuestionarios, el cual se utilizó para el desarrollo de las investigaciones que tienen como tipo de corte social, asimismo son aquellas que tienen como características dar mayor facilidad y objetividad de las preguntas a la hora de utilizarse (Carrasco, 2009). Asimismo, el cuestionario tuvo como propósito reflejar con referencia a las

dimensiones para así poder saber cuáles son aquello a ser considerados a la hora de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por esta razón, es importante que se desarrolle cuestionarios que ayuden a generar información, y así poder ejecutar lo que se obtiene en campo con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario “Calidad de servicio”

Autor: Yully Ebelin Leon Aldana

Dimensiones: Empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad.

Baremos: Inadecuado (27-42), regular (43-56), adecuado (57-71)

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

Autor: Yully Ebelin Leon Aldana

Dimensiones: Dimensión humana, expectativas y nivel de satisfacción.

Baremos: Inadecuado (24-42), regular (43-61), adecuado (62-79)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Es preciso mencionar que, para indicar que son válidos los instrumentos pueden ser medidos de manera directa y concreta (Carrasco, 2018) indica que la validez es laprocedencia y eficacia que puede medir un instrumento.

En tal sentido, a la hora de validar los contenidos de la herramienta se consideró la validación de tres expertos, el primer experto el Maestro Hernán Picón Chávez, con un doctorado en Administración, el segundo experto la Maestra Silvia Arqui Anculli con maestría en Gestión Pública y el tercer experto Virginia Consuelo Sedano David con maestría en Gestión Pública; asimismo, se tuvieron en cuenta los formatos que fueron proporcionados por la Universidad César Vallejo, arrojando un resultado global de Aplicable.

Los expertos que han sido seleccionados, son aquellos que han tenido experiencia laborando para el sector público, el primer especialista trabaja en el sector público y es investigador y profesor de posgrado en la Facultad de Administración de la Universidad Federico Villarreal, el segundo experto que

seleccione fue porque mediante su trayectoria profesional ha sido reconocido por su amplia y por haber ocupado diversos puestos con rango de gerencia en diferentes entidades del estado en la región de Lima, información que le permite decidir su visión crítica sobre las variables y de la investigación, finalmente se seleccionó al tercer experto, quien realiza asesoramiento y consultoría social para entidades públicas y privada.

En cuanto a la confiabilidad, esta se definió como un rango donde los resultados son consistentemente constantes y permanecen iguales cuando el instrumento se aplica repetidamente a la misma persona u objeto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) y el alfa de Cronbach es confiable Instrumento cuantificación estadística de la confiabilidad del instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En relación con esto, Alpha de Cronbach fue el criterio aplicado, con una prueba piloto donde consideró la cantidad de 30 usuarios de los servicios médicos del policlínico en estudio y a continuación se detallarán los valores.

Mediante la relación que existe en la variable “Calidad de servicio”, se alcanzó un resultado de 0,954; que tiene como significado que es “Bueno”, del mismo modo para la variable “Satisfacción del usuario”, se alcanzó un resultado de 0,960, que tiene como significa que es “Excelente”, dichos valores que se detallan a consecuencia del procedimiento del Alpha de Cronbach se encuentran en los anexos.

3.5 Procedimientos

Posteriormente que se aprobó el trabajo de investigación, se inició con la secuencia de juntar toda de información que se relacione a las variables de investigación.

Seguidamente, se procedió a crear un dispositivo de campo fabricado para la recopilación de datos de una muestra anticipadamente instalada.

En el caso particular del presente estudio, por ser un aleatorio simple, todos los pacientes presentaron tener las mismas posibilidades de ser encuestados.

Después de la aplicación de la herramienta, con la investigación resultante, se procedió a desarrollar el procesamiento referente a la información y la interpretación de los resultados, teniendo en cuenta los estándares éticos del investigador.

Luego, se argumentó sobre los resultados y se validaron las hipótesis para sacar conclusiones y sugerir recomendaciones pertinentes de acuerdo a los niveles obtenidos por cada dimensión analizada.

A consecuencia, se pasó por la evaluación del consultor asesor, quien aportó puntos de vista que ayudó para mejorar del trabajo de investigación, y que se benefició del rigor científico que exige la universidad.

Finalmente, la evaluación de la tesis se realizó con el profesor consultor de manera que recogió las observaciones y presentó los resultados finales.

3.6 Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos, en el presente trabajo de investigación se consideró que primero que se debe segmentar la muestra, luego la utilización del instrumento en campo o virtual, depende cómo sea el contexto, se usó el software SPSS v26,0 que tuvo como resultado algunos gráficos en diagramas de barra, tablas de frecuencias y cuadros de porcentaje que permitan realizar un mejor análisis de la investigación.

Se ha utilizado la tabla de Rho de Spearman y que se ha obtenido tablas referenciales para calcular la correlación que existe entre los rangos lo cuales se determinaron en inadecuado, regular e inadecuado.

De este modo, se hizo uso de la escala de Likert con una escala de 5 opciones para realizar un análisis de la relación de las variables y las dimensiones, las cuales se mencionan seguidamente: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación contó con total veracidad y autenticidad en el desarrollo del instrumento de recolección de campo, su aplicación, análisis estadístico de la información recolectada y su posterior evaluación de los resultados obtenidos, los mismos que tendrán consistencia con los reglamentos y con las normas que se utilizan de manera vigentes dentro de la Universidad César Vallejo.

Con lo mencionado anteriormente, es fundamental el desarrollo del tema ético para evidenciar un trabajo que tiene como principios la rigurosidad en los requisitos científicos, por ello, también se han gestionado los permisos necesarios para incluir en la cabecera el nombre de la entidad analizada.

IV. RESULTADOS

Dentro del siguiente capítulo se exponen los resultados descriptivos donde se ha considerado las variables y dimensiones que fueron utilizadas en el planteamiento tanto del objetivo general como en los objetivos específicos, además se encuentran los resultados inferenciales donde se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman:

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Calidad de servicio

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Calidad de Servicio.

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	27-42	88	22,9%
Regular	43-56	223	58,1%
Adecuado	57-71	73	19,0%
Total			100%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la presente tabla 1, se presenta el resultado que se obtuvo de la variable calidad de servicio, donde el 58,1 % de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, han manifestado percibir un nivel de tipo regular, en el servicio brindado dentro de los primeros 5 meses del año 2022, por tal sentido se deduce que existen aspectos por mejorar dentro de dicho servicio ya que es de total importancia por sus especialidades médicas en beneficio de la población. Por otro lado, el 22,9 % manifiesta que el nivel de satisfacción es inadecuado y por ultimo un 19,0 % logró percibir un nivel adecuado.

4.1.2. Dimensiones de calidad de servicio

Con referencia al resultado obtenido de los análisis descriptivos en las 4 dimensiones relacionados a la variable calidad de servicio, se manifiesta que en la dimensión empatía, un 49,5 % de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita perciben un nivel regular, debido a que hay aspectos por mejorar como en el trato recibido en la atención, así mismo la comprensión de parte de los colaboradores y reconocimiento de sus necesidades. Asimismo, dentro de los resultados obtenidos se comenta que un 25,3 % perciben un nivel adecuado y un 25,3 % de personas usuarias manifiestan que es inadecuado, con ello se deduce que el nivel de empatía no cumple con las expectativas en gran medida.

Otro dato a tener en cuenta es en relación a la dimensión capacidad de respuesta, donde un total de 18,2 % de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita perciben un nivel adecuado. Asimismo, el 50,3 % logró percibir un nivel de atención tipo regular. Por otro lado, solo el 31,5% manifiesta que el nivel es inadecuado. Sin embargo, aspectos como disposición a los colaboradores para atender eficientemente y con rapidez a los usuarios, el tiempo de atención brindada y la seguridad son aspecto que se tiene que mejorar para obtener calidad en el servicio.

Seguido a la dimensión confiabilidad, el 24,5% de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita perciben un nivel adecuado. El 53,4 percibe un nivel regular y finalmente un 22,1% percibe que la confiabilidad presenta el nivel es inadecuado. A partir de ello se concluye que en las personas encuestadas se percibe falencias en la solución de problemas de forma oportuna y rápida, deficiencias en la puntualidad a la hora de la atención de los servicios y para la solución de los problemas existentes, puntos de los cuales se deben mejorar.

Por último, en relación a la seguridad, el 24,5% de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita perciben un nivel adecuado. Aunado a ello el 53,4% percibe un nivel regular y finalmente el 26,6% considera un nivel inadecuado, no cumplen con sus expectativas.

Por esta razón, se logró demostrar de manera general, que las dimensiones mencionadas han sido calificadas principalmente como regular por parte de los encuestados, por esta razón se describe en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Calidad de Servicio.

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Empatía	Inadecuado	8-13	97	25,3%
	Regular	14-17	190	49,5%
	Adecuado	18-22	97	25,3%
Capacidad de respuesta	Inadecuado	5-10	121	31,5%
	Regular	11-14	193	50,3%
	Adecuado	15-19	70	18,2%
Confiabilidad	Inadecuado	10-16	85	22,1%
	Regular	17-21	205	53,4%
	Adecuado	22-27	94	24,5%
Seguridad	Inadecuado	1-2	102	26,6%
	Regular	3-4	277	53,4%
	Adecuado	5-5	5	24,5%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

4.1.3. Satisfacción de los usuarios

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Satisfacción de los usuarios.

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	24-42	83	21,6%
Regular	43-61	279	72,7%
Adecuado	62-79	22	5,7%
Total			100%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la presente tabla 3, se da a conocer los resultados de la variable Satisfacción de los usuarios en el cual, el 21,6 % de los usuarios de un policlínico municipal en Santa Anita perciben que el nivel es adecuado, así también, el 72,7 % de los usuarios un nivel regular y por último se visualiza que el 5,7 % percibió un nivel inadecuado. Evidenciando que las variables dimensión humana, expectativas y el nivel de satisfacción no han sido adecuadas y que todavía en un gran porcentaje de los encuestados hay aspectos que se tiene que mejorar para poder llegar a tener una satisfacción en la experiencia recibida.

4.1.4. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Dentro de los resultados que se han obtenido del análisis descriptivo con referencia a las tres (3) dimensiones de la variable dimensión humana, tiene un resultado, del 31,0 % de los usuarios considera un nivel inadecuado. Un 62,8 % de los usuarios manifiesta que tiene un nivel regular y por ultimo solo un 6,3% considera que tiene un nivel adecuado. Así mismo, se percibe que el trato personalizado brindado por el personal no supera las expectativas, así mismo también, los encuestados consideran que en estos tiempos de COVID es importante ponerle énfasis en la manera de cómo utilizar los elementos de bioseguridad para el personal y que los médicos se capaciten más constantemente para brindar un buen trato.

Por otro lado, con referencia a los resultados de la dimensión expectativas, el 21,4% de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita donde consideran un nivel inadecuada, aunando a ellos un 71,1% considera que tiene un nivel regular y solo un 7,6% de los usuarios considera que tiene un 7,6% de nivel regular. Respecto a estos resultados se resalta que hay mucho por mejorar, para que así se pueda lograr la satisfacción de los usuarios, mejorando en la implementación de algunas áreas del policlínico, respetando los horarios programados de los médicos, haciendo uso de la infraestructura en su totalidad y cumpliendo con los estándares dentro de la calidad de servicio que lo usuarios solicitan.

Finalmente, en la dimensión de nivel de satisfacción, el 99,5 % de los usuarios considera que tiene un nivel inadecuado, por otro lado, un 0,5 % de los usuarios manifiestan un nivel de regular y finalmente el 0% han mencionado que es adecuado. A ello se concluye que la valoración que le dan los usuarios es inadecuada ya que carecen de los equipamientos, la respuesta que tuvieron del personal no estuvo a la altura y finalmente el trato la caja y modulo debería ser más empático, rápido y oportuno para que la atención sea más dinámica y no se ocasione un cuello de botella.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del policlínico municipal en el distrito de Santa Anita de la variable Satisfacción de los usuarios.

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Dimensión humana	Inadecuado	9-16	119	31,0%
	Regular	17-23	241	62,8%
	Adecuado	24-30	24	6,3%
Expectativas	Inadecuado	8-15	82	21,4%
	Regular	16-22	273	71,1%
	Adecuado	23-29	29	7,6%
Nivel de satisfacción	Inadecuado	4-9	83	99,5%
	Regular	10-15	279	0,5%
	Adecuado	16-20	22	0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

4.2. Resultados inferenciales

Se ha consignado dentro del objetivo general y los objetivos específicos precisados para esta investigación, se elaboró el análisis inferencial de los diversos resultados, que fueron brindados después de la aplicación de los cuestionarios, se calculó cuanto fue el valor con respecto al coeficiente de correlación de Spearman, logrando resultados que han sido descritos en los siguientes párrafos.

Dentro del planteamiento en el objetivo general se puede precisar lo siguiente: Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022. Se ha realizado la contratación de hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

4.2.1. Contrastación de la hipótesis principal

Respecto al desarrollo en la contrastación que se realizó a la hipótesis principal se puede precisar lo siguiente:

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022

H1: Existe una relación entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,773
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción de los usuarios	N	384	384
		Coefficiente de correlación	1,000	0,773
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la tabla 5, se puede visualizar que hay un valor de Spearman de 0,773 con un valor de $p = 0,000$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , con lo cual se infiere que existe relación directa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, así mismo se indica que según Martínez y Campos (2015), el valor correlacional obtenida es positiva alta.

Por esta razón en referencia al desarrollo del objetivo general de la investigación se ha logrado evidenciar que existe una relación positiva alta entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

4.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica

Sobre el siguiente punto, los objetivos específicos se han planeado proponiendo las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios, donde el primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; para ello se procedió a realizar la contrastación de la primera hipótesis específica, respecto al citado objetivo el mismo que se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación entre empatía y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

H1: Existe una relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.

			Satisfacción de los usuarios	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	0,667
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	384	384
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,667	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	384	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Respecto a la tabla 6, se logró obtener un valor de Rho de Spearman de 0,667 con un valor de $p=0,000$; en tal sentido, dado a que el valor de p es inferior a 0,05 se rechaza Ho, con lo cual se concluye que existe relación directa entre empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, también se tiene que manifestar que según Martínez y Campos (2015) el valor de correlación obtenido ha sido positiva alta.

Por ello, se hace mención que en referencia al primer objetivo específico de la investigación hay correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

4.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

Dentro del segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; se realizó la contrastación de la segunda hipótesis específica, en referencia al citado objetivo el mismo que se detalla a continuación.

Ho: No existe una relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

H1: Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,754
		Sig. (bilateral)		0,000
	Satisfacción de los usuarios	N	384	384
		Coeficiente de correlación	0,754	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	384	384

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En referencia a la tabla 7, se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,754 con un valor de $p = 0,000$; en tal sentido el valor de p es inferior a 0,05 con lo cual se rechaza Ho, y se concluye que hay relación directa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito

de Santa Anita, 2022, asimismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015) el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Se manifiesta que según al primer objetivo específico de la investigación se logró evidenciar que existe correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

4.2.3. Contrastación de la tercera hipótesis específica

Dentro del objetivo específico número tres se buscó establecer una relación existente entre la Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; se realizó la contrastación de la hipótesis específica número tres, en referencia al mencionado objetivo el cual se plasma de la siguiente manera.

Ho: No existe relación entre Confiabilidad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

H1: Existe una relación entre la Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre capacidad de confiabilidad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.

		Confiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,710
		N	384
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,710
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la tabla 8, se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,710 con un valor de $p = 0,000$; con ello se manifiesta que p es menor a 0,05 lo cual se rechaza H_0 , y concluyendo que hay relación directa entre Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, de esa manera se puede precisar que, Martínez y Campos (2015) manifestaron que el valor de correlación fue positiva alta.

Por tal motivo, en referencia al objetivo específico número uno de la presente investigación se logra evidenciar que existe correlación positiva alta entre la dimensión Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

4.2.4. Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Según el desarrollo del segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022; se generó la contrastación de la hipótesis específica número cuatro, el cual se presentó de la siguiente manera.

H_0 : No existe una relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

H1: Existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita.

			Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,548
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	384	384
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,548	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	384	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la tabla 9, se ha obtenido un resultado de Rho de Spearman de 0,548 con un valor de $p = 0,000$; es así que el p es inferior a 0,05 procediendo a rechazar en tal sentido se manifiesta que hay relación directa entre Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, también se tiene que mencionar que según Martínez y Campos (2015) el valor obtenido en la correlación es positiva moderada.

Por tal motivo, en referencia al objetivo específico número uno de la presente investigación se ha logrado evidenciar que hay una correlación positiva moderada en la dimensión Confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

V. DISCUSIÓN

Del presente, se generó la discusión con base el objetivo general de investigación el cual se planteó para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022.

En referencia al resultado obtenido de la contrastación del objetivo general con sus variables, se ha evidenciado que hay correlación positiva alta de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; según el valor de Rho de Spearman de 0,773 y un $p=0,000$, se visualiza de estos resultados obtenidos que mientras se implementen acciones de mejora relacionados a acciones que generen la percepción de empatía, una capacidad de respuesta adecuada, confiabilidad y seguridad por parte de los usuarios quienes se incrementarán según satisfacción de los usuarios de policlínico.

Así mismo, realizando un análisis descriptivo, se tiene que respecto a los usuarios encuestados a la primera variable calidad de servicio consideran que presenta un nivel regular de 58,1%, un nivel inadecuado de 22,9% y un 19,0% un nivel adecuado. De estos resultados obtenidos, se deduce que en cuanto se genere un mayor servicio de calidad se repercutirá de forma positiva entre los usuarios con el fin de alcanzar una mejora en la atención.

Del presente análisis, se llegó a obtener que el 58,1% de los usuarios percibe un nivel regular en la calidad de servicio, por otro lado, percibe 22,9% inadecuado y por último un 19,0% percibe adecuado. En tal sentido, en tanto se incremente la calidad de servicio se puede influir de manera positiva en la satisfacción de los usuarios, de manera que el policlínico tenga mayor prestigio satisfaciendo positivamente las expectativas de los usuarios.

Seguidamente, el policlínico municipal a consecuencia de los resultados obtenidos infiere que dichas variables son de suma importancia para lograr un objetivo esencial que es lograr un eficiente atención que anteriormente a la pandemia se brindaba , ya que necesita recuperar el público que ha perdido, en todo el tiempo de pandemia donde las instalaciones estuvieron cerradas y a consecuencia se abrieron pequeños centros de salud, consultorios externos que ahora son su competencia , es ahí la importancia de un buen servicio hacia los clientes para que puedan retornar , recomendar la experiencia vivida y lograr que los vecinos vuelvan a confiar en estos nuevos especialistas ya que en su mayoría, todos son nuevos en la institución.

Para ello, Cano (2021) manifiesta que en la investigación existe un sentido convergente, la investigación en mención evidenció que existe una relación positiva alta entre sus variables con lo que, se llegó a precisar un Rho de Spearman de 0,740, así mismo resalta la importancia que le deben dar al tiempo de espera, a la atención ordenada, respetando los horarios de atención para lograr la excelencia en la atención, con ello se lograría mejorar las atenciones que se le brinde a las personas, no obstante es importante que quien presida como director del policlínico pueda establecer capacitaciones a los trabajadores para que cumplan con brindar una buena atención en beneficio de los usuarios.

Peripancca (2019) refiere una relación importante con respecto a sus variables; en ese sentido lo que se buscó fue incrementar la satisfacción mediante una renovación estructural de las falencias existentes en el área médica , en el área administrativa , en el área asistencial mediante estrategias que ayuden a la organización y planificación de sus materiales y del personal médico de manera que se pueda evitar la duplicidad de esfuerzo, mejorando la comunicación directa e indirecta hacia los usuarios y trabajadores respectivamente, creando herramientas que puedan medir el cumplimiento de los objetivos trazados .

Gómez, Dávila, Campins, Colmenarez (2017) en un sentido convergente, dicha investigación evidenció que hay relación positiva alta con la confiabilidad del Alfa de Coumbrach de 0,86; así mismo, resalta como un indicador elemental de impacto de calidad asistencial con respecto a la satisfacción de los usuarios,

concluyendo que la manera positiva y negativa de la atención influyen en la categorización de buena y mala calidad en la atención.

Por su parte, según Copia (2020) en un sentido convergente, con la presente investigación, se obtuvo una relevante relación entre sus variables, de modo que el resultado en líneas generales resalta que es de un tipo regular, en tanto el servicio de calidad como también en la satisfacción que el usuario percibe llegando a porcentajes de la primera variable en mención de 63.2% y la segunda respectivamente de 71.3% demostrando que existe influencia directa entre el trato percibido especialmente en su dimensión asistencia y administración logística, donde prevalece la importancia de una atención a un adecuado tiempo, la disponibilidad que tienen el personal para con sus pacientes, y sobre todo la idoneidad de los especialistas que inspiren confianza, con un proceso interno que garantice la inmediatez de todos los servicios generales de los diferentes departamentos que conforman el Hospital-II- 2 en Tarapoto a favor de sus de los mismos.

Por otro lado, Cubas (2019) destaca la importancia que tiene el cumplimiento de las indicaciones de los médicos en un servicio de salud, en su trabajo de investigación reforzó la necesidad de evaluar la calidad en los centros asistenciales que cuyos pacientes o usuarios de recursos escasos ven como una oportunidad de vida un centro de salud del estado. De los encuestados, consideran que existe una insatisfacción general de 56,2%, siendo convergente con la presente investigación, cabe mencionar también que, entre sus dimensiones predominantes, resalta con un nivel de insatisfacción de 58.8% los aspectos referentes a la infraestructura, equipamiento médico donde la tangibilidad es calificada de no buena, seguidamente de la fiabilidad que hace referencia al grado de confianza que existe entre médico de paciente o usuario, confianza para poder aceptar respuesta de su consulta como veraces y profesionales. Es importante que el estado mediante sus autoridades valore los valores intangibles y priorizar criterios de calidad para estandarizar y mejorar aspectos positivos de la atención y potenciarlos en beneficio de los que menos tienen.

Kotler (1997) menciona que mediante la experiencia recibida se da un juicio de valor que se traduce en una experiencia de satisfacción donde el usuario mediante la impresión que se tiene de la experiencia. Esta experiencia en una entidad de salud puede ser evaluada y mejorada siempre en cuando las autoridades realicen un seguimiento exhaustivo a cada incidencia o reclamo; ya que, si hay alguna incomodidad por parte de usuario o paciente, estas puedan ser corregidas en su debido momento y posterior a ello establecer medidas que eviten que estas incidencias o reclamos para que no se vuelva a repetir y así crear una cultura de atención de calidad.

Conforme al objetivo específico número uno, se desprende los resultados obtenidos donde existe una correlación positiva moderada entre empatía y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022; con un resultado de Rho de Spearman de 0,667 con un valor de $p= 0,000$, se traduce que cuando se generan mecanismos de implementación de una política de calidad en todos los aspectos para una buena atención se incrementará la satisfacción de los usuarios.

Infantes (2017) refiere que la satisfacción global percibida fue de un 72,9%, con un porcentaje mayor de 83,1% las dimensiones que obtuvieron mayor relevancia fueron el trato amable, la paciencia y sobre todo el respeto hacia los pacientes de consulta ambulatoria; por con un 73,7% refieren satisfacción sobre la empatía.

En el objetivo específico número dos, los resultados recibidos manifiestan que existe una correlación positiva alta entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; con un resultado de Rho de Spearman de 0,754 con un valor de $p= 0,000$, se traduce que, en cuanto la capacidad de respuesta mejore sus estrategias eficazmente en la atención de los usuarios, haya mejor respuesta y sea oportuna, a consecuencia de ello la percepción de satisfacción será mayor en el policlínico municipal.

Según B. Romaní y Terbullino (2018) refiere que se obtuvo una relación y positiva, en su investigación menciona que hay correlación con respecto a la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, esto según el resultado

obtenido en donde la satisfacción se encuentra significativamente en referencia al servicio de calidad que se percibe, esta información se extrajo en base al estudio planteado dentro de la Clínica San Juan Bosco lo cual queda demostrado los resultados obtenidos.

Viendo el desarrollo de este autor se coincide con lo planteado en su investigación al mencionar que la satisfacción viene ligada a las características inherentes valoradas a través de servicios de calidad, es así que a través de ello se podrá lograr mejorar la atención dentro del policlínico municipal con el fin de generar una mejor satisfacción de las personas cuando asistan a recibir las atenciones médicas.

En mención del tercer objetivo específico, lo que se obtuvo demuestra que hay correlación positiva alta entre confiabilidad y satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; de acuerdo al valor de Rho de Spearman de 0,710 con un valor de $p = 0,000$, se traduce que en medida que la confiabilidad se desarrolle se procederá a mejorar sus estragáis mediante una mejor experiencia, confianza, puntualidad en el servicio llegará a tener mayor aceptación y por ende el valor satisfacción de los usuarios también mejoraría.

Según Roncal (2018) en su trabajo de investigación evidenció que hay correlación alta de forma moderada positiva (0.643) en concerniente a la confiabilidad que es un elemento de suma importancia al igual que la satisfacción de los usuarios, haciendo una comparación con la investigación que se realizó, se puede ver que se coincide con esta afirmación por estar enmarcados en un solo propósito, no obstante se debe de señalar que uno de los grandes desafíos que se deben de plantear las diversas instituciones que brindan el servicio de atención en salud es generar estrategias que ayuden a optimizar e implementar una excelente atención que valla acorde en satisfacer las diversas necesidades y demandas de los vecinos que puedan acudir a dicho centro, toda vez que esto ayudará a mejorar el rendimiento el servicio de calidad.

Según Ibarra, A., y Rua, E (2018) menciona que la confiabilidad en un servicio es la capacidad de atención dentro del hospital, así como del personal de

salud, con el fin de que realice y/o efectúe sus funciones según el tipo de competencias profesionales sea cualquier tipo de especialidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) según el desarrollo de la variable 1, indica que en la confiabilidad es entendida como un elemento responsable del cálculo el cual se haya relacionada con la medida en su aplicación de manera repetida en el objeto o a un objeto produce el mismo resultado. Esta dimensión es muy importante desarrollarlo efectivamente en toda entidad de salud ya que una de las bases primordiales de para que el paciente se siente en confianza es tener la certeza que el profesional médico que le atenderá cumple con un perfil capacitado para desarrollar el servicio de salud y más si este servicio que se brinda es otorgado por el estado, ya que en muchas ocasiones el servicio nacional de salud brinda un pésimo servicio, insuficiente, inhumano y muchas veces negligente.

Respecto objetivo específico número cuatro, el resultado que se obtuvo demuestra que hay correlación positiva moderada respecto a seguridad respecto a satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita, 2022; en el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,548 y de $p=0,000$; se traduce, que en cuanto se mejore las acciones para aumentar la percepción de seguridad, mediante una buena atención por médicos calificados, personal asistencial capacitados y esto se reflejaba en la percepción los usuarios y generará la fidelización y lograr así que se puedan atenderse consecutivamente en el policlínico.

Cuando se analiza la investigación de Pérez (2018) se observa un ~~sentido~~ convergente, ya que encontró en dicha investigación que se genera correlación positiva alta en función a sus variables mediante una determinación de un Rho de Spearman de 0,796 frente a $p=0,000$, el cual concluye mencionando que existe una relación directa entre seguridad en la atención en la idoneidad de los especialistas médicos, seguridad y satisfacción de los usuarios en el hospital Víctor Larco Herrera.

Concluye que el presente resultado muestra una magnitud fuerte, del mismo modo resalta que es necesario la capacitación en el talento humano en temas relacionados al buen trato, amabilidad, respeto, puntualidad que conlleva a emitir

un juicio de calidad sumándole a ello la prestación de servicios con referencia de habilidades blandas para desarrollarlos de la mejor manera, con el fin de motivar las actitudes del personal, fomentando una cultura de calidad, la humanización hacia los pacientes con principios y valores éticos, con todo esto se puede lograr mejorar las condiciones dentro del ámbito laboral con el fin de que estos puedan contribuir a mejorar los servicios dentro del policlínico municipal. Por otro lado, ayudará a los pacientes y público en general que asista a dicho establecimiento puedan sentirse contentos de recibir una atención de calidad cumpliendo con todos los estándares que solicitan.

Al término del desarrollo de la presente investigación se ha logrado determinar que existe un buen grupo de personas que se encuentran relativamente conformes en referencia al servicio que vienen recibiendo dentro de las áreas del policlínico, lo cual es importante se mejore el tipo de atención a fin de encontrar una mayor efectividad y aumentar la calidad del servicio. Por otro lado, según el contraste que se realizó con otras investigaciones como es el caso de Canzio (2019) mencionó que se debería de brindar una atención con estándares adecuados que se enmarquen dentro de la excelencia en torno al sector salud con el fin de proporcionar resultados favorables.

El policlínico municipal de Santa Anita tiene la obligación de generar las condiciones necesarias para optar por una buena y mejor atención que vaya acorde de buenas profesiones. Buena infraestructura y equipos de última generación, a esto se suma el aporte que los servidores, y empleados brinden a los usuarios que día a día se acercan a recibir las atenciones, un dato muy importante a tener en consideración es que muchos usuarios han mencionado que años anteriores había un mejor servicio, y desde su inauguración los servicios fueron creciendo hasta que se dio el cambio de gestión el 01 de enero del 2019 y posteriormente el cierre de este policlínico a inicios en abril del 2020 a consecuencia de la pandemia por Covid-19.

Después de haber analizado a los diversos autores en esta investigación y de haber coincidido con algunos de sus resultados que fueron explicados y comparados en este capítulo, se pudo comprobar que aún existe mucho que ofrecer entorno a brindar una buena atención del servicio y de calidad y todo esto tiene que

ir enmarcado tal y como señala Campos (2016) quien manifestó que muchas veces es importante conocer los aspectos en referencia a la actitud del médico hacia el paciente, duración de las atenciones de los pacientes entre otras acciones más, solo así se podrá brindar una mejor atención para beneficio de los usuarios.

Como ya se ha manifestado en un primer momento es importante determinar cómo se presenta la calidad de servicio dentro del policlínico y para ello se ha tenido en cuenta la satisfacción que reciben los vecinos con el fin de lograr saber cuántos de estas personas se sienten satisfechos al momento de recibir un servicio médico o atención brindado por parte los médicos, personal administrativo y otros, una vez que se logró identificar las diversas opiniones de los usuarios y diferir en las diversas percepciones se llegó a conocer que muchas de estos usuarios tienen puntos de vista diferentes que logran influir en la manera del trato en los vecinos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó la existencia de una relación directa y alta entre la variable calidad de servicio y la sensación de satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, denotando que existe aspectos que se requiere mejor, como mejorar el tiempo de atención, profesionales más comprometidos, empleados más empáticos, que, en este tiempo de pandemia, es necesario y comprensible sensibilizarse con una realidad diferente de cada paciente.
- Segunda** : Se determinó que existe una relación importante y directa entre empatía y la percepción favorable de la llegando a la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, lo cual se desprende que para los encuestados la percepción que tienen del nivel de comprensión de parte de los colaboradores no es el adecuado y por consiguiente tienen poca capacidad para reconocer sus necesidades y evita que puedan brindar un buen trato a los usuarios.
- Tercera** : Se determinó que la capacidad de respuesta tiene unacorrelación positiva con la satisfacción del usuario de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, esto evidencia que un proceso de atención rápido y eficaz permite queel flujo en la atención y sea más dinámico que por si en un tiempo de pandemia los pacientes quieren que su atención sea lo más rápido posible y que su estadía en un centro de salud sea lo mínimo posible por el miedo a contagiarse.
- Cuarta** : Se determinó que la confiabilidad presenta correlación directa y alta con la variable satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, lo cual significa que, si se refuerza el compromiso para con los usuarios en temas de veracidad, respeto y compromiso con la entidad de partes de los médicos para el cumplimiento en la atención puntual y oportuna, también se debe establecer personal responsable que verifique

que las promesas de campañas medicas se cumplan a favor de la comunidad del distrito y demuestren así su profesionalismo para poder llegar a la satisfacción de los usuarios, pero aún son aspectos que tienen que mejorar.

Quinta : Se determinó que la seguridad presenta relación de positiva moderada con la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el distrito de Santa Anita, 2022, denotando que se debe de priorizan en políticas institucionales que fomenten la confianza, con médicos capacitados, titulados, con capacitación constante al personal asistencial para que pueda asistir adecuada y oportuna ante cualquier urgencia que pueda tener los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que en el policlínico municipal en el distrito de Santa Anita gestione procesos de mejora en la calidad de servicio que se brinda actualmente hacia a sus usuarios mediante una mejor experiencia y para mejorar la percepción que tienen con referencia a la empatía, el buen trato, creando condiciones de evaluación interna que permitan evaluarse y ser evaluados para mejorar su capacidad de respuesta, comentando así la confianza.
- Segunda** : Se recomienda en función a la empatía para poder elevar el un concepto positivo de la experiencia, reforzar un trato amable y cordial para con los usuarios realizando el desarrollo de capacitaciones mediante talleres, actividades interpersonales , charlas sobre habilidades blandas desde el director médico hasta el personal de seguridad, mediante sesiones certificadas por profesionales capacitados.
- Tercera** : Se recomienda en función a la capacidad de respuesta y para realizar un mejoramiento en el servicio en la salud, desarrollando de protocolos de atención que pueda mejorar los tiempos y los pasos para que se pueda brindar un servicio de salud oportuno, incorporando protocolos de atención, desde el ingreso de la puerta de la institución, en caja, en admisión, en traje, en los consultorios para que el personal y los usuarios, tengan conocimiento y los colaboradores deben hacer uso de herramientas de la tecnología como los correos, llamadas telefónicas, redes sociales y así encontrar los medios y disipar las dudas, preguntas y también de este modo obtener sugerencia para mejorar .
- Cuarta** : Se recomienda referente a la dimensión confiabilidad respetar y cumplir con su trabajo eficientemente mediante un control institucional interno que califique la experiencia recibida, programar campañas que estén al alcance de los usuarios,

donde con respeto brinden una atención y cumplan con la programación establecida y se brinde un tiempo y espacio adecuado para el paciente y se lleve una bonita experiencia.

Quinta : Se recomienda referente a la dimensión confiabilidad respetar y cumplir con su trabajo eficientemente mediante un control institucional interno que califique la experiencia recibida, programar campañas que estén al alcance de los usuarios, donde con respeto brinden una atención y cumplan con la programación establecida y se brinde un tiempo y espacio adecuado para el paciente y se lleve una bonita experiencia.

REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2021). Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de Huayana Apurímac 2017. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud] <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8222>
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017.* [Maestría en Administración en Salud] <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf+&cd=2&hl=es419&ct=clnk&gI=pe&client=avast-a-1>
- Albelaez, G. y Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador.* <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Al-Damen, R. (2017). *Health Care Service Quality and its Impacto in patient satisfaction “Case of Al-Bashir* 10.5539/IJBM.V12N9P136
- Arciniegas, J., Mejías, 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.* http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682017000100003&script=sci_abstract
- Arroyo, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica Pronto Salud Trujillo* <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11341>
- Barreto, A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo* <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>

- Boza, R. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de Servicios de Salud Sostenible con Mención en Gerencia de Servicios de Salud] <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
- Cabrejos, R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del hospital provincial docente belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud] <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7589>
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70838>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018* [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública] http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Castelo, R. y Alarcón P. (2014). *Modelo de sistema de salud del Ecuador* <https://www.gestiopolis.com/modelo-de-sistema-de-salud-del-ecuador/>
- Castillo, J., Quiroz, N. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803>
- Copia, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital –II, Tarapoto, 2020* [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49897>

- Crowley, R., Daniel, H., Cooney, T. y Engel, L. (2020). *Envisioning a Better U.S. HealthCare System for All: Coverage and Cost of Care*
<https://www.acpjournals.org/action/showCitFormats?doi=10.7326%2FM19-2415>
- Cubas, W. (2019), *Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de ambo Huánuco 2019*, [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deutsch, F. y Madle, R.A. (1975). Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement, and a cognitive theoretical perspective. *Human Development*, 18(4), 267 – 287. <https://doi.org/10.1159/000271488>
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>
- Díaz, E., Rodríguez R. y Rosas V. (2018). *Calidad y modelos de calidad para su medición y aseguramiento en hospitales públicos*. *Revista Jurídicas*
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7537622.pdf>
- Fernández, B. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>
- Gamarra, R. (2018). *Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina general en el Hospital Central de la PNP en el mes de Agosto de 2017*.
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1405/RGAMARRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grandez, R. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS Callao* [Tesis para optar el Grado Académico de Magister]

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Guerra, E. (2020). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico clínica santa rosade manchay*

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>

Gómez, W, Dávila F, Campins R y Colmenadez S. (2016). *Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de maracay*. [Revista] <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>

Gómez, G., Davila, L., Campins R. y Colmenares, D. (2017). *Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central De Maracay*. Revista de salud pública. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2001). *Metodología de la investigación. Mexico. Editorial Mc Graw Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Directorio Nacional de Centros Poblados, que constituye un producto de los Censos Nacionales 2017. XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1541/tomo1.pdf

Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. Revista Peruana De Medicina Integrativa. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

Kaushal, S. K. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services*. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management, 13(4), 5-18.

<https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>

Kalaja, R., Myshketa, R., y Scalera, F. (2016). *Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. Procedia-Social and Behavioral Sciences*. <https://n9.cl/7hkb5>

Laurenza M. (2013). *Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente*http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_05Mayo/Calidad_en_atencion_de_salud.pdf

Ley N° 299344 (2009). *Ley marco de aseguramiento universal en salud-Congreso*. Marco normativo del Congreso de la República del Perú. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

Lujan, L. (2020). *Gestión de Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario Externo en las Agencias Municipales de Ate* [tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública] <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6496>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Ministerio de Salud (2022). *Medidas para enfrentar la pandemia*. Decreto Supremo N° 041-2022-PCM. <https://www.gob.pe/12365-coronavirus-medidas-para-enfrentar-la-pandemia-segun-nivel-de-alerta-y-region>.

Murrieta, L. (2019). *Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IESS de los Ceibos* [Previo a la obtención del grado académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13946>

- Norma Técnica N°006-2019-PCM-SGP (2019). *Norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público*. Marco normativo del Congreso de la República del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Orozco, U. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de. Hospital militar Unan-Managua, Managua*. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7910>
- Pardo, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna*, <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Paredes, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Científica de Enfermería <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10164>
- Parra, M. (2017). *Evaluación de satisfacción del usuario posterior a la implementación del modelo de gestión de calidad asistencial en el servicio de emergencia del hospital pediátrico Baca Ortiz*. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8061/1/UDLA-ECTEAS-2017-05.pdf>
- Peña, P. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>
- Postigo, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del hospital provincial docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017*. [Para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en gerencia de servicios de salud] <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7589>
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, The Asian Journal of Shipping and Logistics
- Secretaría de Gestión Pública (2020). *Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Blog, escuela de post grado Universidad continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
- Vela, M. (2021). *Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de huayana Apurímac* https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zavaleta E, García L. (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*. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de la salud]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de servicio Se refiere satisfacción del usuario como un sentimiento positivo expresado en relación con el trabajo de un colaborador, es el resultado de una valoración de las características, así como de diversos factores que contribuyen al logro de esta satisfacción, es diferente a los diferentes sentimientos. (Robbins, 2013)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Empatía	Nivel de comprensión Atención Conocimiento de las necesidades del cliente Flexibles Buen trato	1-5	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado (27-42)
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Capacidad de respuesta Confiabilidad	Rapidez Eficiente Disposición a los usuarios Tiempo de atención Seguridad	6-9	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
1.¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?	1.Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	1.Existe una relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Confiabilidad	Solución de problemas Atención oportuna Cumplimiento de compromiso Puntualidad Respeto Profesionalidad	10-15	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Adecuado (57-71)
			Seguridad	Confianza		Ordinal	

					16	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
<p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios La satisfacción del usuario es el sentimiento positivo que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este (Ziethaml, 1988).</p>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?	2.Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	2.Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Dimensión humana	Atención personalizada Eficiencia Efectividad Actitud e imagen Seguridad y respeto Personal	1-6	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado (24-42)
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?	3.Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	3.Existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Expectativas	Eficiencia Buen servicio Puntualidad Precios accesibles Buena infraestructura Respeto	7-12	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Regular (43-61) Adecuado (62-79)

4. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022?	4. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	4.Existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de un policlínico municipal en el Distrito de Santa Anita ,2022.	Nivel de satisfacción	Infraestructura Valoración del servicio Trato personalizado Capacidad de respuesta	13-16	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Tipo: Básica Diseño: No experimental de corte transversal Donde: OX: Valor de la variable independiente: Calidad de servicio OY: Valor de la variable dependiente: Satisfacción de los usuarios R2: Corrección de Spearman Nivel: Correlacional Método: Hipotético -deductivo Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo		Población: 196214 usuarios (usuarios del policlínico municipal Santa Anita Muestra: Conformada por un total de 384 usuarios (usuarios del servicio de salud) del policlínico municipal Santa Anita	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con, los rangos establecidos, resultados se presentarán en tablas de frecuencias Inferencial: Se usará el coeficiente de correlación de Spearman.		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Se refiere satisfacción del usuario como un sentimiento positivo expresado en relación con el trabajo de un colaborador, es el resultado de una valoración de las características, así como de diversos factores que contribuyen al logro de esta satisfacción, es diferente a los diferentes sentimientos. (Robbins, 2013)	Analiza el conocimiento respecto al mantenimiento de locales escolares, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones de edificación, instalaciones y mobiliario del mantenimiento de locales escolares.	Empatía	Nivel de comprensión Atención Conocimiento de las necesidades del usuario Flexibles Buen trato	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Rapidez Eficiente Disposición de los usuarios Tiempo de atención	Ordinal
			Confiabilidad	Solución de problemas Atención oportuna Cumplimiento de compromisos Puntualidad Respeto profesionalismo	Ordinal
			Seguridad	Confianza	Ordinal
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario es el sentimiento positivo que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este (Ziethaml, 1988).	Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Dimensión humana	Atención personalizada Eficiencia Efectividad Actividad e imagen Respeto personalizado	Ordinal
			Expectativas	Buen trato Buen servicio Puntualidad Precios accesibles Buena infraestructura	Ordinal
			Nivel de satisfacción	Equipamiento médico Valoración del servicio Trato personalizado Capacidad de respuesta Cumplimiento de promesas	Ordinal

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un policlínico municipal en Santa Anita, 2022”

Instrucciones: Estimado paciente, el presente forma parte de un trabajo de investigación que tiene el objetivo de recoger su opinión sobre la calidad de servicio en el Policlínico Municipal en Santa Anita en el distrito de Santa Anita, para lo cual le pido su valiosa colaboración mediante sus respuestas veraces y sinceras, que serán de gran ayuda, manifestándole que tiene un carácter confidencial y anónimo.

Marque con un (x) la opción que corresponda

Sexo: MASCULINO () FEMENINO ()

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: A continuación, se le presentará una encuesta SERVQUAL de calidad de servicio en el policlínico municipal de Santa Anita, con una serie de enunciados el cual deberá leer y responder de acuerdo a lo que considere correcto, marcando con un X en la escala numérica del 1 al 5 donde:

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

Variable : Calidad de servicio						
Empatía		1	2	3	4	5
1	Cree usted que el personal de admisión e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas.					
2	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad para el cuidado de los trabajadores y pacientes.					
3	Considera usted que las necesidades de salud de los usuarios son tomados en cuenta para brindar un servicio eficiente.					
4	Cree usted que existe flexibilidad en el horario de atención y se adecua a las necesidades de los usuarios .					
5	Considera usted que los médicos del policlínico cuentan con la capacidad para en solucionar sus problema de salud con amabilidad y respeto.					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	Considera usted que cuando requiere resolver una duda, el personal médico y asistencial le atiende su solicitud inmediatamente.					
7	Cree que el profesional médico viene brindando un servicio de calidad de forma eficiente .					
8	Considera usted que la disposición de los colaboradores del policlínico son inmediatos ante cualquier consulta.					

9	Considera usted que el tiempo de espera que tuvo para su atención es adecuado.					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
10	Considera usted que tuvo objeciones para la solución de sus problemas o dudas.					
11	Considera usted que atención recibida fue oportuna y rápida.					
12	Cree usted que el policlínico cumple con las campañas de salud dentro del policlínico y en el distrito de Santa Anita.					
13	Considera usted que el personal médico asiste puntualmente para brindar una buena atención .					
14	Cree usted importante que exista respeto hacia los pacientes de parte de los médicos y personal asistencial.					
15	Considera usted que la atención de los médicos son eficientes y eficaces en el tratamiento , medicación y recomendaciones.					
Seguridad		1	2	3	4	5
16	Considera usted que el personal del policlínico brinda confianza y seguridad, los médicos cuentan con las especialidades y certificaciones que garanticen su profesionalismo.					

¡Gracias por su colaboración!

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucciones: A continuación, se le presentará una encuesta SERVQUAL de satisfacción de los usuarios en el policlínico municipal de Santa Anita, con una serie de enunciados el cual deberá leer y responder de acuerdo a lo que considere correcto, marcando con un X en la escala numérica del 1 al 5 donde 1 es pésimos, 2 malo, 3 regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

Satisfacción de los usuarios						
Dimensión humana		1	2	3	4	5
1	Considera que el trato personalizado brindado por el personal médico satisface sus necesidades respecto al servicio recibido.					
2	Cree usted que la atención en los últimos meses ha sido constante y oportuna.					
3	Cree usted que la limpieza de la institución es adecuada .					
4	Considera usted que la atención recibida es adecuada y supera sus expectativas.					
5	Considera usted que el policlínico cumple con facilitar elementos de bioseguridad al personal para su protección .					
6	Considera usted que los médicos son capacitados en temas de habilidades para un buen trato al paciente.					
Expectativas		1	2	3	4	5
7	Cree usted que el policlínico cumple con la realización de todos los exámenes completos de laboratorio.					
8	Cree usted que el policlínico cuenta con un servicio de urgencias que brinde una atención oportuna de forma inmediata.					
9	Considera usted que los horarios de los médicos respetan la programación brindada por la institución .					
10	Cree usted que el costo de los servicios médicos tienen costos sociales y están al alcance de las personas de pocos recursos.					
11	Considera que la infraestructura del policlínico es adecuado para poder brindar un servicio de calidad.					
12	Considera usted que el equipamiento médico cumple con los estándares de calidad para una buena atención.					
Nivel de satisfacción		1	2	3	4	5

13	Cree usted que la institución brinda un servicio completo de salud (laboratorio, ecografía, radiografía, especialidades médicas...)					
14	Considera usted que la institución cuenta con equipamientos tecnológicos modernos.					
15	Cree usted que la cantidad de trabajadores en el policlínico es suficiente para tener una atención oportuna.					
16	Considera usted que la atención en módulo y caja es rápido .					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Empatía								
1	Cree usted que el personal de admisión e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas.	X				X		
2	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad para el cuidado de los trabajadores y pacientes.	X				X		
3	Considera usted que las necesidades de salud de los usuarios son tomados en cuenta para brindar un servicio eficiente.	X				X		
4	Cree usted que existe flexibilidad en el horario de atención y se adecua a las necesidades de los usuarios .	X				X		
5	Considera usted que los médicos del policlínico cuentan con la capacidad para en solucionar sus problema de salud con amabilidad y respeto.	X				X		
Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que cuando requiere resolver una duda, el personal médico y asistencial le atiende su solicitud inmediatamente.	X				X		
7	Cree que el profesional médico viene brindando un servicio de calidad de forma eficiente .	X				X		
8	Considera usted que la disposición de los colaboradores del policlínico son inmediatos ante cualquier consulta.	X				X		
9	Considera usted que el tiempo de espera que tuvo para su atención es adecuado.	X				X		
Confiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que tuvo objeciones para la solución de sus problemas o dudas.	X				X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión humana								
1	Considera que el trato personalizado brindado por el personal médico satisface sus necesidades respecto al servicio recibido.	X				X		
2	Cree usted que la atención en los últimos meses ha sido constante y oportuna.	X				X		
3	Cree usted que la limpieza de la institución es adecuada .	X				X		
4	Considera usted que la atención recibida es adecuada y supera sus expectativas.	X				X		
5	Considera usted que el policlínico cumple con facilitar elementos de bioseguridad al personal para su protección .	X				X		
6	Considera usted que los médicos son capacitados en temas de habilidades para un buen trato al paciente.	X				X		
Expectativas								
7	Cree usted que el policlínico cumple con la realización de todos los exámenes completos de laboratorio.	X				X		
8	Cree usted que el policlínico cuenta con un servicio de urgencias que brinde una atención oportuna de forma inmediata.	X				X		
9	Considera usted que los horarios de los médicos respetan la programación brindada por la institución .	X				X		
10	Cree usted que el costo de los servicios médicos tienen costos sociales y están al alcance de las personas de pocos recursos.	X				X		

11	Considera que la infraestructura del policlínico es adecuado para poder brindar un servicio de calidad.	X				X		
12	Considera usted que el equipamiento médico cumple con los estándares de calidad para una buena atención.	X				X		
Nivel de satisfacción		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que la institución brinda un servicio completo de salud (laboratorio, ecografía, radiografía, especialidades médicas...)	X				X		
14	Considera usted que la institución cuenta con equipamientos tecnológicos modernos.	X				X		
15	Cree usted que la cantidad de trabajadores en el policlínico es suficiente para tener una atención oportuna.	X				X		
16	Considera usted que la atención en módulo y caja es rápido .	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: **Dr. PICON CHAVEZ HERNAN**

DNI: 07660017

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

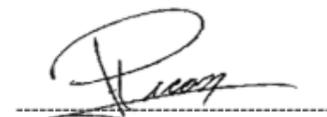
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Empatía								
1	Cree usted que el personal de admisión e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas.	X				X		
2	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad para el cuidado de los trabajadores y pacientes.	X				X		
3	Considera usted que las necesidades de salud de los usuarios son tomados en cuenta para brindar un servicio eficiente.	X				X		
4	Cree usted que existe flexibilidad en el horario de atención y se adecua a las necesidades de los usuarios .	X				X		
5	Considera usted que los médicos del policlínico cuentan con la capacidad para en solucionar sus problema de salud con amabilidad y respeto.	X				X		
Capacidad de respuesta								
6	Considera usted que cuando requiere resolver una duda, el personal médico y asistencial le atiende su solicitud inmediatamente.	X				X		
7	Cree que el profesional médico viene brindando un servicio de calidad de forma eficiente .	X				X		
8	Considera usted que la disposición de los colaboradores del policlínico son inmediatos ante cualquier consulta.	X				X		
9	Considera usted que el tiempo de espera que tuvo para su atención es adecuado.	X				X		
Confiabilidad								
10	Considera usted que tuvo objeciones para la solución de sus problemas o dudas.	X				X		

11	Considera usted que atención recibida fue oportuna y rápida.	X				X		
12	Cree usted que el policlínico cumple con las campañas de salud dentro del policlínico y en el distrito de Santa Anita.	X				X		
13	Considera usted que el personal médico asiste puntualmente para brindar una buena atención .	X				X		
14	Cree usted importante que exista respeto hacia los pacientes de parte de los médicos y personal asistencial.	X				X		
15	Considera usted que la atención de los médicos son eficientes y eficaces en el tratamiento , medicación y recomendaciones.	X				X		
Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera usted que el personal del policlínico brinda confianza y seguridad, los médicos cuentan con las especialidades y certificaciones que garanticen su profesionalismo.	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Silvia Victoria Arqui Anculli DNI: 09804386

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10, de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión humana								
1	Considera que el trato personalizado brindado por el personal médico satisface sus necesidades respecto al servicio recibido.	X				X		
2	Cree usted que la atención en los últimos meses ha sido constante y oportuna.	X				X		
3	Cree usted que la limpieza de la institución es adecuada .	X				X		
4	Considera usted que la atención recibida es adecuada y supera sus expectativas.	X				X		
5	Considera usted que el policlínico cumple con facilitar elementos de bioseguridad al personal para su protección .	X				X		
6	Considera usted que los médicos son capacitados en temas de habilidades para un buen trato al paciente.	X				X		
Expectativas								
7	Cree usted que el policlínico cumple con la realización de todos los exámenes completos de laboratorio.	X				X		
8	Cree usted que el policlínico cuenta con un servicio de urgencias que brinde una atención oportuna de forma inmediata.	X				X		
9	Considera usted que los horarios de los médicos respetan la programación brindada por la institución .	X				X		
10	Cree usted que el costo de los servicios médicos tienen costos sociales y están al alcance de las personas de pocos recursos.	X				X		

11	Considera que la infraestructura del policlínico es adecuado para poder brindar un servicio de calidad.	X				X		
12	Considera usted que el equipamiento médico cumple con los estándares de calidad para una buena atención.	X				X		
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que la institución brinda un servicio completo de salud (laboratorio, ecografía, radiografía, especialidades médicas...)	X				X		
14	Considera usted que la institución cuenta con equipamientos tecnológicos modernos.	X				X		
15	Cree usted que la cantidad de trabajadores en el policlínico es suficiente para tener una atención oportuna.	X				X		
16	Considera usted que la atención en módulo y caja es rápido .	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Silvia Victoria Arqui Anculli **DNI:** 09804386

10, de mayo del 2022.

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10, de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Empatía								
1	Cree usted que el personal de admisión e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas.	X				X		
2	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad para el cuidado de los trabajadores y pacientes.	X				X		
3	Considera usted que las necesidades de salud de los usuarios son tomados en cuenta para brindar un servicio eficiente.	X				X		
4	Cree usted que existe flexibilidad en el horario de atención y se adecua a las necesidades de los usuarios .	X				X		
5	Considera usted que los médicos del policlínico cuentan con la capacidad para en solucionar sus problema de salud con amabilidad y respeto.	X				X		
Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que cuando requiere resolver una duda, el personal médico y asistencial le atiende su solicitud inmediatamente.	X				X		
7	Cree que el profesional médico viene brindando un servicio de calidad de forma eficiente .	X				X		
8	Considera usted que la disposición de los colaboradores del policlínico son inmediatos ante cualquier consulta.	X				X		
9	Considera usted que el tiempo de espera que tuvo para su atención es adecuado.	X				X		
Confiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	

10	Considera usted que tuvo objeciones para la solución de sus problemas o dudas.	X				X		
11	Considera usted que atención recibida fue oportuna y rápida.	X				X		
12	Cree usted que el policlínico cumple con las campañas de salud dentro del policlínico y en el distrito de Santa Anita.	X				X		
13	Considera usted que el personal médico asiste puntualmente para brindar una buena atención .	X				X		
14	Cree usted importante que exista respeto hacia los pacientes de parte de los médicos y personal asistencial.	X				X		
15	Considera usted que la atención de los médicos son eficientes y eficaces en el tratamiento , medicación y recomendaciones.	X				X		
Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera usted que el personal del policlínico brinda confianza y seguridad, los médicos cuentan con las especialidades y certificaciones que garanticen su profesionalismo.	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Virginia Consuelo Sedano David

DNI: 10047148

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

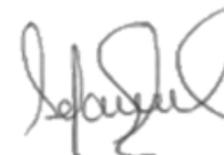
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10, de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN HUMANA							
1	Considera que el trato personalizado brindado por el personal médico satisface sus necesidades respecto al servicio recibido.	X				X		
2	Cree usted que la atención en los últimos meses ha sido constante y oportuna.	X				X		
3	Cree usted que la limpieza de la institución es adecuada .	X				X		
4	Considera usted que la atención recibida es adecuada y supera sus expectativas.	X				X		
5	Considera usted que el policlínico cumple con facilitar elementos de bioseguridad al personal para su protección .	X				X		
6	Considera usted que los médicos son capacitados en temas de habilidades para un buen trato al paciente.	X				X		
	EXPECTATIVAS	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Cree usted que el policlínico cumple con la realización de todos los exámenes completos de laboratorio.	X				X		
8	C usted que el policlínico cuenta con un servicio de urgencias que brinde una atención oportuna de forma inmediata.	X				X		
9	Considera usted que los horarios de los médicos respetan la programación brindada por la institución .	X				X		
10	Cree usted que el costo de los servicios médicos tienen costos sociales y están al alcance de las personas de pocos recursos.	X				X		

11	Considera que la infraestructura del policlínico es adecuado para poder brindar un servicio de calidad.	X				X		
12	Considera usted que el equipamiento médico cumple con los estándares de calidad para una buena atención.	X				X		
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que la institución brinda un servicio completo de salud (laboratorio, ecografía, radiografía, especialidades médicas...)	X				X		
14	Considera usted que la institución cuenta con equipamientos tecnológicos modernos.	X				X		
15	Cree usted que la cantidad de trabajadores en el policlínico es suficiente para tener una atención oportuna.	X				X		
16	Considera usted que la atención en módulo y caja es rápido .	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Virginia Consuelo Sedano David **DNI: 10047148**

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Publica

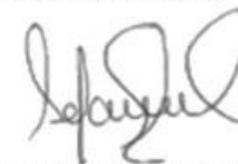
10, de mayo del 2022.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

