

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO I - 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

RAQUEL EVELIN CHATA ATENCIA

SILVIA LIZ SANCHEZ RAMIREZ

ASESOR:

Mg. JULIO WILMER TARAZONA PADILLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Pregrado

Título:

“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022”

Autores:

Bach. Raquel Evelin Chata Atencia

Código ORCID: 0000-0003-1304-3504

DNI: 48389322

Bach. Silvia Liz Sanchez Ramirez

Código ORCID: 0000-0003-0061-2544

DNI: 70948437

Asesor:

Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla

Código ORCID: 0000-0001-6515-4164

DNI: 22435400

Lugar de Ejecución: Policlínico Munisalud Callao I - Callao

Unidad de Análisis: Usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I

Tipo: Aplicada

Enfoque: Cuantitativo

Tema OCDE:

5.00.00 Ciencias Sociales

5.02.04 Negocios, Administración

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Tesis Titulada:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO I - 2022”

Presentado por:

Bach. Raquel Evelin Chata Atencia

Bach. Silvia Liz Sanchez Ramirez

Asesor: Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla

Miembros del Jurado de Sustentación:

Presidente: Dr. José Luis Reyes Doria

Secretario: Dr. Rufino Alejos Ipanaqué

Vocal: Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez

Suplente: Dra. Flor de María Garivay Torres

N° de Libro: 01

N° de Folio: 20

N° de Acta: 05

Fecha de Aprobación de la Tesis:

Bellavista, 02 de febrero del 2023

Resolución del decano N° 322-2022-D-FCA-UNAC y N° 011-2023-D-FCA-UNAC



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista- Callao Telf. 4297296
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ACTA N° 05 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 02 DE FEBRERO DEL 2023, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 20 ACTA N° 05 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

A los 02 días del mes febrero del año 2023, siendo las 11:00 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas, conforme a las Resoluciones de Decano N° 322-2022-D-FCA-UNAC y N° 011-2023-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Jose Luis Reyes Doria	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez	: Miembro

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de las Bachilleres **CHATA ATENCIA RAQUEL EVELIN Y SANCHEZ RAMIREZ SILVIA LIZ**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO I - 2022", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobado con la escala de calificación cualitativa Buena y calificación cuantitativa 15, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 12:00 horas del día 02 de febrero del 2023.



Dr. Jose Luis Reyes Doria
Presidente



Dr. Rufino Alejos Ipanaque
Secretario



Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez
Miembro

DEDICATORIA

A mis padres, por todo su amor y apoyo durante mi etapa universitaria; y ser mi gran soporte y fortaleza para superar las adversidades que se me han presentado. A Panchita, por demostrarme un amor tan sincero y puro desde mi niñez. Finalmente, agradezco a Dios Elohim por ser el mayor guía en nuestra vida.

Liz Sanchez

A Dios, por permitirme lograr este importante paso en mi vida personal y profesional. A mi familia, la cual está pendiente y cuida de mi en todo momento. Valoro su interés, ánimo y amor incondicional que recibo de cada uno de ellos. A mi alma mater, por acogerme, formarme y admitirme hoy cerrar esta etapa.

Raquel Chata

AGRADECIMIENTO

A todos nuestros profesores que han sido parte de nuestra formación universitaria debido a que nos quedamos con todas sus enseñanzas y consejos impartidas en las aulas. Además, queremos agradecer de manera especial a nuestro asesor el Mg. Julio Tarazona Padilla por su disposición, tiempo y estima durante todo este proceso.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINA DE RESPETO	ii
INFORMACIÓN BÁSICA	iii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación	7
1.4.1 Justificación legal	7

1.4.2	Justificación teórica	7
1.4.3	Justificación económica.....	7
1.5	Delimitantes de la investigación.....	7
1.5.1	Delimitación teórica	7
1.5.2	Delimitación temporal	8
1.5.3	Delimitación espacial.....	8
II.	MARCO TEÓRICO	9
2.1	Antecedentes	9
2.1.1	Antecedentes internacionales	9
2.1.2	Antecedentes nacionales	14
2.2	Bases teóricas	18
2.2.1	Calidad de servicio	18
2.2.2	Satisfacción del usuario externo.....	22
2.3	Marco Conceptual.....	29
2.3.1	Calidad de servicio	29
2.3.2	Satisfacción del usuario externo.....	31
2.4	Definición de términos básicos	34
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1	Hipótesis	36
3.1.1	Operacionalización de las variables	37
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	38

4.1	Diseño metodológico.....	38
4.2	Método de investigación	38
4.3	Población y muestra.....	39
4.4	Lugar de estudio y periodo desarrollado	40
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	40
4.6	Análisis y procesamiento de datos.....	42
4.7	Aspectos éticos en investigación	42
V.	RESULTADOS	43
5.1	Resultados descriptivos	43
5.2	Resultados inferenciales	55
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	63
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	69
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	71
VII.	CONCLUSIONES	72
VIII.	RECOMENDACIONES.....	73
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
X.	ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo.....	37
Tabla 2	Estadística de fiabilidad.....	41
Tabla 3	Prueba de validez de los datos de la muestra	43
Tabla 4	Género de la los encuestados del Policlínico Munisalud Callao I....	43
Tabla 5	Edad de los usuarios del Policlínico Munisalud Callao I.....	44
Tabla 6	La atención médica se realizó según el horario establecido.....	44
Tabla 7	El policlínico cuenta con todas las especialidades médicas que ofreció.....	45
Tabla 8	La atención en triaje fue rápida.....	46
Tabla 9	La atención en caja fue rápida	46
Tabla 10	La atención de laboratorio fue rápida.....	47
Tabla 11	El tiempo de espera para la consulta fue corta.....	47
Tabla 12	El personal del policlínico lo atendió con paciencia.....	48
Tabla 13	Las indicaciones del médico fueron de fácil comprensión.....	48
Tabla 14	El personal del policlínico mostró interés en ayudarlo.....	49
Tabla 15	El policlínico cuenta con el servicio de informes	50
Tabla 16	El médico fue claro cuando le explicó su tratamiento.....	50
Tabla 17	El policlínico le avisó sobre las citas médicas disponibles.....	51
Tabla 18	El horario de la especialidad médica se encontró visible.....	52
Tabla 19	El policlínico tuvo suficiente cantidad de afiches informativos	52
Tabla 20	El personal del policlínico fue amable	53
Tabla 21	El personal del policlínico lo trató con educación.....	53

Tabla 22	El personal del policlínico lo atendió con respeto	54
Tabla 23	El policlínico le ofreció alguna campaña médica.....	54
Tabla 24	El policlínico fue atento con los pacientes de la tercera edad.....	55
Tabla 25	Prueba de Kolmogórov - Smirnov para una muestra	56
Tabla 26	Correlaciones Rho de Spearman para confiabilidad y comunicación.....	57
Tabla 27	Correlaciones Rho de Spearman para confiabilidad y cortesía.....	58
Tabla 28	Correlaciones Rho de Spearman para capacidad de respuesta y comunicación.....	59
Tabla 29	Correlaciones Rho de Spearman para capacidad de respuesta y cortesía.....	60
Tabla 30	Correlaciones Rho de Spearman para empatía y cortesía.....	61
Tabla 31	Correlaciones Rho de Spearman para empatía y comunicación.....	62
Tabla 32	Pruebas de normalidad.....	63
Tabla 33	Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 34	Correlación Rho de Spearman para calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	65
Tabla 35	Resumen del modelo.....	66
Tabla 36	Correlaciones confiabilidad y satisfacción del usuario.....	67
Tabla 37	Correlaciones capacidad de respuesta y satisfacción del usuario...	68
Tabla 38	Correlaciones empatía y la satisfacción del usuario.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo para la gestión de la calidad de servicios.....	19
--	----

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo planteado fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Respecto al método empleado fue hipotético deductivo, el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y el diseño fue no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 110 usuarios externos del Policlínico Munisalud Callao I. Se usó la técnica de la encuesta, como instrumento se empleó un único cuestionario en escala tipo Likert así mismo se obtuvo que el instrumento fue confiable con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,846 junto a la validación favorable por juicio de expertos.

Finalizado el tratamiento de los datos y las pruebas estadísticas correspondientes se tuvo por resultado que la calidad de servicio con 34,3% influyó significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I – 2022. También se obtuvo por resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,616 y el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0,739 para ambas variables.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of service quality on external user satisfaction at the Policlínico Munisalud Callao I - 2022. The method used was hypothetical-deductive, the approach was quantitative, the type of research was applied and the design was non-experimental, cross-sectional. The sample consisted of 110 external users of the Munisalud Callao I Polyclinic. The survey technique was used, a single Likert-type questionnaire was used as an instrument, and the instrument was reliable with a Cronbach's Alpha coefficient of 0,846 and a favorable validation by expert judgment.

Once the data treatment and the corresponding statistical tests were completed, it was found that the quality of service, with 34,3%, significantly influenced the satisfaction of the external user of the Policlínico Munisalud Callao I - 2022. It was also found that Spearman's Rho correlation coefficient was 0,616 and Cronbach's Alpha coefficient was 0,739 for both variables.

Key words: Quality, service, satisfaction, external user.

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional, se ha desarrollado en los últimos años lineamientos para mejorar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en las instituciones públicas del sector salud; sin embargo, la población presenta insatisfacción de los servicios que actualmente recibe manifestándose en quejas y descontento. Por lo que es relevante realizar el estudio de esta problemática para que los responsables de la gestión en la salud pública realicen mejoras en todos los aspectos viables y factibles de la organización.

Asimismo, de acuerdo con las especialidades que se brindan en el Policlínico Munisalud Callao I, hemos reflejado que el usuario externo busca una rápida atención puesto que requiere soluciones efectivas a su condición de salud. Por ello, la preocupación es que los pacientes reciban una buena calidad de servicio. Se cuenta con investigaciones previas que están relacionadas con cada una de las variables de estudio a nivel internacional, nacional y regional.

La investigación se justifica en el acceso a una atención integral de la salud y los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, sobre todo en la suma de esfuerzos que debe realizar los gestores de la entidad pública para conseguir la preferencia del usuario tanto nuevo como continuador en Callao y Lima Metropolitana.

En efecto, la presente investigación está estructurada tal como se describe a continuación:

Capítulo I Planteamiento del problema, aquí se describe la realidad problemática, la formulación del problema, así como los objetivos, la justificación y las delimitaciones que tuvimos durante la presente investigación.

Capítulo II Marco teórico, en este capítulo se expondrá los antecedentes, además de las bases teóricas, el marco conceptual y la definición de los términos básicos.

Capítulo III Hipótesis y variables, estará conformado por la hipótesis general y las hipótesis específicas, así como la operacionalización de las variables el cual contempla la definición conceptual y operacional de las variables, dimensiones, indicadores, índices / ítems, método y técnica.

Capítulo IV Metodología del proyecto, aquí se encuentra el diseño metodológico, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo desarrollado, técnicas e instrumentos para la recolección de la información, análisis y procesamiento de datos, aspectos éticos en investigación.

Capítulo V Resultados, el cual estará conformado por los resultados descriptivos, inferenciales y otro tipo de resultados estadísticos.

Por último, todo el trabajo de esta naturaleza también incluye la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos donde se adjunta la matriz de consistencia, el instrumento de recolección de datos, los instrumentos validados de opinión de expertos, el consentimiento informado, la base de datos de ambas variables y la declaración de compromiso ético.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Toda persona merece recibir calidad de servicio de salud, en el cual, toma una oportuna atención médica, adecuados tratamientos y accesibilidad de los mismos, debido a que es un derecho universal que cada país debe velar en que sea respetado y gestionado sin realizar ninguna distinción ni discriminación. Sin embargo, a pesar de que los países buscan con denuedo brindar una buena calidad de atención, la población no considera que dichos esfuerzos sean los suficientes para cubrir la alta demanda mundial año tras año.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) el gasto sanitario repercute en la economía familiar debido a que las personas destinan desde un 10% a 20% de sus ingresos para solventar los gastos de salud que el gobierno no puede cubrir. Asimismo, manifiesta que los países deben reforzar el equipo de trabajo, la infraestructura e insumos para asegurar el acceso y la equidad al servicio de la salud.

En América Latina y el Caribe, se ha dado un crecimiento económico y social en el último decenio; no obstante, este desarrollo no se realiza de manera uniforme para todos los países para brindar equitativamente calidad de servicio en el sector salud, y es más notable esta brecha en poblaciones vulnerables. Por otro lado, el servicio de salud está organizado en diversas instituciones, lo que desencadena obstáculos para monitorear y mejorar la eficiencia de la atención. Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020).

De igual forma, cada país destina un presupuesto anual para cubrir las necesidades concernientes a salud pública para la población y este depende de

políticas, financiamiento y normas gubernamentales; es por ello, que ese presupuesto varía cada año a causa de las decisiones políticas internas y recursos públicos.

En el contexto nacional, el sistema de salud se divide en dos sectores, tanto el público como el privado. El sistema público se financia por planes gubernamentales, y el ciudadano accede a la atención médica de manera gratuita. No obstante, el financiamiento realizado por el Estado no representa una alternativa de calidad puesto que, de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas, hasta enero del 2020, en el Perú el 77,8% de los establecimientos de primer nivel de atención presentan instalaciones inadecuadas e infraestructura precaria y el 51% de hospitales presentan brechas de infraestructura. Estos índices reflejan que el servicio de salud pública no está preparado para cubrir la alta demanda que exige la población. Ante este panorama, la población recurre al sistema privado de salud como alternativa ante las deficiencias de salud pública. La evidente problemática de salud no es ajena al Estado peruano, puesto que realiza acciones para mejorar el servicio de salud al realizar la construcción de más centros de salud que permitan el fácil acceso de la atención médica. Además, el gobierno ha implementado políticas y lineamientos que contribuyan a mejorar el servicio que se brinda en los centros de salud. Por tal motivo, el Ministerio de Salud (2018) aprobó una directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales; el cual busca optimizar el tiempo de espera del usuario externo en el centro de salud. Sin embargo, en un informe realizado por la

Contraloría General de la República (2018) denominado “Por una salud de Calidad” señala que el 72% de hospitales del Ministerio de Salud no implementaron el plan establecido. Ello evidencia que el Estado peruano implementa políticas para mejorar el servicio de salud, pero no se gestionan correctamente para cambiar la percepción e insatisfacción del usuario, puesto que el servicio de salud es una prioridad en la gestión pública, según lo establecido en la Ley General de la Salud, Ley N° 26842. Como resultado, la gestión pública no solo debe enfocarse en el equipo médico, sino también en todo el personal que se encuentra involucrado en la prestación del servicio de la salud; como son las enfermeras, trabajadores comunitarios, coordinadores de atención y administradores, puesto que todos son relevantes en la prestación de atención de alta calidad en el siglo XXI ello de acuerdo a la OMS, et al. (2020).

Finalmente, es importante que los gestores públicos tengan conocimiento sobre la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo, a fin de entender las necesidades y en qué es necesario realizar mejoras para desarrollar estrategias de solución ante la problemática. De esta manera, se ha tomado como lugar de estudio el Policlínico Munisalud Callao I debido a que se encuentra en proceso de mejora de la atención que brinda a sus usuarios para lograr la preferencia de la comunidad chalaca y alrededores; además brinda servicios de salud muy demandados por la población tales como: Medicina general, Medicina alternativa, Medicina física, Nutrición, Cardiología, Dermatología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología, Reumatología, Traumatología, Urología, Odontología, Psicología, Nutrición, Cirugía general; y

servicios auxiliares de diagnóstico como Laboratorio, Rayos X, Densitometría Ósea, Ecografía y Optometría.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

P1: ¿De qué manera la confiabilidad influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?

P2: ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?

P3: ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

O1: Establecer la influencia de la confiabilidad en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

O2: Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

O3: Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación legal

La presente investigación se justifica a través de la promulgación de la Ley N° 29414, que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y a su vez precisa el alcance de los derechos como al acceso de la atención integral de la salud.

1.4.2 Justificación teórica

Los resultados hallados en este estudio amplían el conocimiento sobre la relación entre la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo de un centro que brinda servicios de salud. Por ello, será tomada como referencia para póstumas investigaciones y contrastar los resultados, y adicionar otros con el fin de actualizar el conocimiento respecto a este tema en asunto.

1.4.3 Justificación económica

Identificar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo sirve de guía para la maximización de esfuerzos a favor del usuario externo y a su vez es notable el alcance para la entidad pública y sus gestores, puesto que tendrán conocimiento sobre qué puntos mejorar. En consecuencia, identificar este tema es significativo para obtener la preferencia del usuario a fin de aumentar la productividad y rentabilidad del policlínico.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Se indaga la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I. Así mismo se contribuirá con

la investigación de las teorías de las variables en organizaciones que brinden servicios en el rubro de la salud.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación se ha desarrollado en el periodo comprendido desde el mes de enero hasta el mes de noviembre del año 2022. La delimitación temporal se presenta por la disponibilidad de aplicar los cuestionarios puesto que por el contexto de pandemia no está permitida la aglomeración de usuarios con el fin de respetar el aforo permitido.

1.5.3 Delimitación espacial

La investigación se ha desarrollado en el Policlínico Munisalud Callao I, que se encuentra ubicado en la provincia del Callao, distrito del Callao, Av. Tomás Valle cruce con la Av. Japón (Ex Bertello).

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pabón, M. y Palacio, K. (2020). Tesis titulada: “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, período 2017 - 2019”, para optar por el título de Administrador de Servicios de Salud de la Universidad de la Costa, Colombia. El objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E. Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017 - 2019. El estudio fue de tipo descriptivo y cuantitativo también la muestra fue conformada por un total de 3185 pacientes asistente al servicio de consulta externa, como instrumento se empleó la encuesta de evaluación de satisfacción por la calidad de los servicios. El resultado a los encuestados en los 3 años fue que calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo el servicio de laboratorio clínico con 83,1% seguido de atención de enfermería con 79,5% continuando la atención médica con 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74,0% por lo tanto es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Concluyó que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es buena además se determinó que el servicio con el índice más alto de satisfacción es laboratorio clínico con 83,1%.

Esta investigación identificó la importancia de evaluar la oferta del hospital motivo por el cual de forma periódica realizaron encuestas lo que les permitió tener datos para su análisis. El personal del servicio de salud suma su esfuerzo

para brindar una adecuada atención a los usuarios externos los cuales desde sus perspectivas valoraron la calidad como buena. A través de esta medición el hospital podrá tomar las acciones necesarias para que los pacientes puedan recibir un mejor trato y atención tal como lo anhela cualquier persona percibiendo una mejor satisfacción del servicio.

Coppiano, G. (2019). Tesis titulada: “Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde”, para optar por el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El objetivo fue analizar la calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde por medio del modelo SERVPERF. La metodología fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional, respecto al método fue deductivo y se utilizó el instrumento de la encuesta como herramienta de recolección de datos según el modelo SERVPERF. Es más, la muestra de trabajo fue de 383 pacientes que acudieron a la unidad hospitalaria del estudio. Sobresalen los resultados donde los pacientes se sintieron satisfechos con los equipos e instalaciones además fue notable la confianza en el personal médico los cuales suscitaron una percepción de servicio de calidad y rápido. A su vez, los pacientes sintieron que no reciben una atención personalizada y resaltan la importancia del tiempo de espera. Se concluyó que la calidad de servicio es el elemento que emana de la relación de un producto o servicio con los pacientes así mismo la calidad es evaluada de acuerdo con el correcto funcionamiento del

servicio brindado. Por el lado de la satisfacción se debe de superar o igualar las expectativas de los pacientes en relación con los servicios tomados en el Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.

Grm, K. (2021). Tesis titulada: “Estilos de gestión en relación con la satisfacción de los pacientes en Maribor”, para optar por el grado académico de Magíster en Gestión de la Asistencia Sanitaria y Social de la Universidad de Maribor, Eslovenia. El objetivo de la investigación fue explorar el estilo de liderazgo predominante y su relación con la satisfacción del paciente con el fin de mejorar la calidad así mismo aumentar la eficiencia y la eficacia del sistema sanitario. La indagación fue realizada en una de las clínicas de una institución médica del noreste de Eslovenia. Se empleó una metodología de investigación cuantitativa por añadidura como instrumento de investigación se utilizaron dos cuestionarios validados denominados Cuestionario de Liderazgo Multifactorial y Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de los Cuidados de Enfermería. Respecto a la muestra en el estudio participaron 179 personas entre los cuales se encontraban enfermeras además técnicas de enfermería no superiores y 168 pacientes. Como resultados se obtuvieron que el 80% de los departamentos encuestados tienen un estilo de liderazgo transformacional. Con una media igual a 3,30 se reveló que los pacientes estuvieron menos satisfechos en dos casos: primero donde el personal de enfermería informó a sus familiares y amigos sobre su estado y necesidades, segundo relacionado a los esfuerzos del personal de enfermería por garantizar que sus familiares y amigos pudieran ayudarles con sus cuidados y su tratamiento. De acuerdo a la media igual a 4,13 se determinó que los pacientes fueron los que más valoraron la capacidad de

respuesta y la rapidez de las enfermeras cuando lo necesitaron. El estudio concluyó que las salas con liderazgo transformacional tienen mayores tasas de satisfacción de los pacientes que las salas con liderazgo transaccional. Tanto la satisfacción del personal como la del paciente dependen del estilo de liderazgo además los empleados satisfechos son más eficaces y eficientes en el trabajo contribuyendo a una mayor calidad y satisfacción de los usuarios.

Chenhui, J. (2019). Tesis titulada: "Impacto de la adopción de tecnología de salud móvil en la calidad del servicio y satisfacción del paciente". Tesis presentada para la concesión del grado de Doctor en Administración del ISCTE Instituto Universitario de Lisboa, Portugal. El objetivo fue examinar empíricamente los mecanismos por los cuales el uso de aplicaciones móviles de salud por parte de los pacientes afecta sus percepciones sobre la calidad del servicio hospitalario y su satisfacción. Este estudio se efectuó en el Hospital de Ojos de Shenzhen en China. Se trabajó con una muestra de 647 pacientes del cual el 95,5% fue el índice de validez de la muestra. A partir de la revisión de la literatura y las entrevistas a expertos se desarrolló el modelo de investigación. Entre las técnicas empleadas se encontraron las entrevistas así mismo se desarrolló un cuestionario. Los resultados del estudio indicaron que el uso de aplicaciones móviles de salud afecta directa y significativamente la satisfacción del paciente, pero no tiene un impacto directo en la calidad del servicio hospitalario. La interacción médico - paciente es un factor importante que afecta positivamente la calidad del servicio hospitalario. La investigación concluyó que cuanto mayor es la edad, mayor es la percepción de la calidad del servicio además que no hay un impacto significativo de la educación en la calidad del

servicio. También al evaluar la calidad del servicio hospitalario, en grandes hospitales con un alto número de atención ambulatoria, se debe considerar la dimensión de conveniencia.

Vázquez, E. et al. (2018). Artículo titulado: "Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica" para la revista Salud Pública de México. El objetivo fue determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. La población total fue 98000 pacientes y la muestra de 395 pacientes atendidos en la Unidad Médica de Puebla, México además se utilizó el instrumento la encuesta SERVPREF a través de una entrevista personal que evaluó la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. En relación con la metodología, el estudio fue descriptivo y transversal. Los resultados fueron que el 66% corresponde al género femenino mientras que el 34% al género masculino, edad promedio 42,80 acerca de la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Se concluyó que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad Médica de Puebla es mayor a 60%.

El artículo científico citado no solo muestra el resultado de la investigación inicial sino también analiza las similitudes y diferencias entre los demás estudios con características semejantes. Acto seguido se evidencia a través de los años la preocupación de las organizaciones e instituciones tanto privadas como públicas por conocer y evaluar la calidad de servicio desde el punto de vista del

paciente siendo esto de vital importancia. La satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos puede ser abordada de muchas formas, así como por servicio y género según la oferta disponible, seguido por grado de escolaridad el cual está relacionado al nivel de instrucción del paciente y finalmente de acuerdo con los grupos de edad donde los adultos son los más satisfechos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Velasquez, S. (2018). Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016"; para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo - correlacional. Asimismo, empleó una muestra de 135 pacientes y aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario de la calidad percibida y satisfacción de los pacientes. Concluyó la investigación indicando que existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. Los resultados favorecieron a tener más información respecto a la problemática en el centro de salud, por lo que los funcionarios y empleados conocieron las características relevantes a tomar en consideración para aplicar políticas efectivas para la calidad de servicio.

Mendoza, J. (2020). Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura,

2019”, para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad San Pedro, Piura - Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del hospital. La investigación fue descriptiva, no experimental y empleó como muestra a 316 usuarios externos. La medición de la variable gestión administrativa y satisfacción, se realizó a través del cuestionario. De acuerdo con el estudio, se obtuvo la existencia de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. En la investigación se estudia las dimensiones de la gestión administrativa en conjunto con la satisfacción, por lo que se obtiene que cada dimensión impacta en la satisfacción. Por lo tanto, es relevante realizar investigaciones acerca de la satisfacción del usuario en entidades de competencia de gestión pública debido a que repercuten en el cumplimiento de metas y/o planes gubernamentales.

Guerra, E. (2021). Tesis titulada: “Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico Clínica Santa Rosa de Manchay, 2020” para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú. La investigación contempló el objetivo de analizar la existencia de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina general. La investigación fue de tipo correlacional, transversal y aplicó como instrumento el cuestionario a 232 personas. De acuerdo con los resultados, la investigación concluyó la relación directa entre las variables, calidad de servicio y satisfacción del paciente, puesto que se obtuvo 0,665 en el coeficiente de correlación. La investigación por sus conclusiones aporta que tanto los elementos tangibles como intangibles

repercuten en la satisfacción del paciente. Asimismo, es importante que el área administrativa realice constantemente la evaluación de los niveles de satisfacción del paciente.

Manrique, H. y Bedon, J. (2022). Tesis titulada: “Calidad de servicio y fidelización del paciente en la Clínica Salazar Huancayo, 2021”, para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo - Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y fidelización del paciente de la clínica. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, no experimental, transversal, y utilizó una muestra constituida por 57 personas. Asimismo, la técnica para realizar la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Finalmente, la investigación concluyó que existe grado de correlación de $r = 0,925$, entre las variables.

Los resultados obtenidos en la investigación proporcionan fuentes para determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente, por lo que sirve como punto de referencia para realizar estrategias en el proceso de calidad.

Meléndez, J. y Huayta, E. (2021). Tesis titulada: “Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del Instituto Oftalmológico La Luz, 2020” para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Su diseño contempla que la investigación es no experimental, transversal y correlacional. Tuvo como muestra a 381 pacientes y aplicó como instrumento

cuestionario. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,641$; $p = 0,000 < 0,05$; por lo que se afirma que la calidad de servicio sí se relaciona con la satisfacción del paciente del Instituto Oftalmológico La Luz.

Esta investigación es un antecedente que contribuye a que las instituciones de salud no deben soslayar las calificaciones que emiten sus pacientes debido a que son la mayor fuente para reconocer que puntos indican ser las fortalezas y debilidades de la institución.

Ramos, K. et al. (2020) Artículo titulado: "Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima - Perú. 2019" para la revista Horizonte Médico. Dispone como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales. La investigación es descriptivo transversal, de enfoque cuantitativo y correlacional. Participaron en el estudio 123 pacientes. Se empleó el cuestionario y mostraron como resultado que el 23,0% de los pacientes reportó una calidad de atención alta. Por otro lado, para la satisfacción, el 95,0% tuvo una satisfacción media después de su atención y el 5,0%, una satisfacción baja. Consecuentemente, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

Calidad de servicios en el marco de la Modernización de la Gestión Pública

Conforme a lo dispuesto en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021). Un estado moderno que trabaje arduo y esté a la disposición de las personas es muy requerida por toda la población. Así mismo buscará satisfacer sus principales necesidades y estas a su vez estén reconocidas en la política nacional de modernización de la gestión pública. Por ello se deberá cambiar la visión y gestión así mismo se legaliza establece el modelo para la gestión de la calidad de servicios cuya finalidad será la mejora de la calidad.

Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios

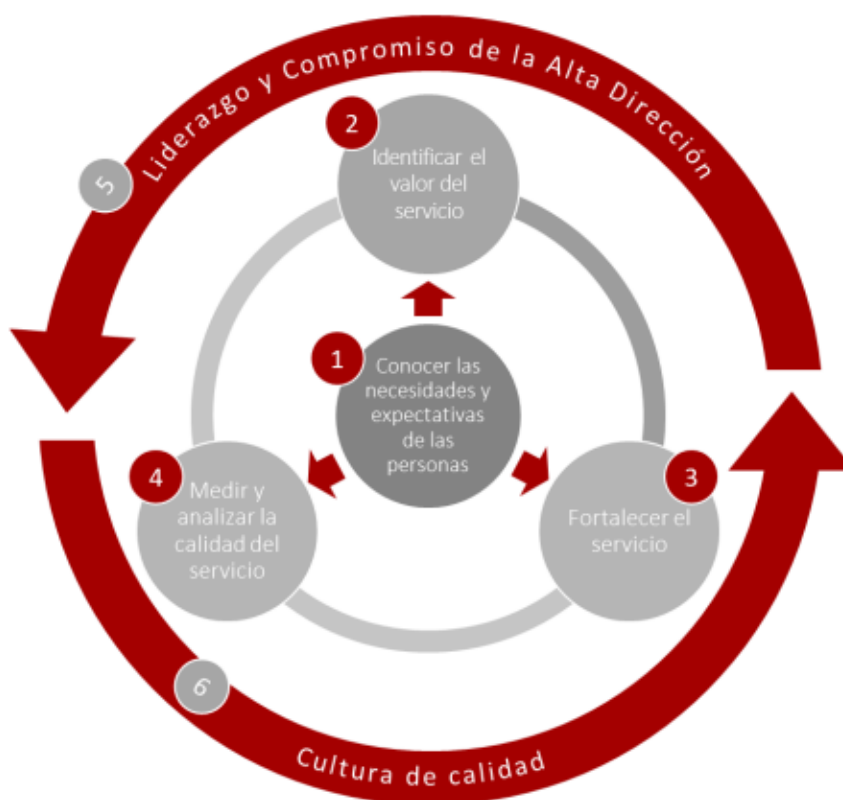
Según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021). El presente modelo está enfocado en promover la mejora de los servicios y está conformado por los siguientes elementos:

- Conocer las necesidades y expectativas de las personas.
- Identificar el valor del servicio.
- Fortalecer el servicio.
- Medir y analizar la calidad del servicio.
- Liderazgo y compromiso de la alta dirección (elemento transversal).
- Cultura de calidad (elemento transversal).

La institución del estado para llevarlo en práctica deberá primero aplicar los números 1 al 4 mientras que los números 5 y 6 se pueden dar de forma paralela en relación a los demás elementos.

Figura 1.

Modelo para la gestión de la calidad de servicios



Fuente: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021)

Indicadores para medir la Calidad de los servicios de Salud

De acuerdo con Alva (2017) el Estado peruano está enfocado en el bienestar del paciente es por eso que legisla un conjunto de condiciones tanto para las instituciones públicas como privadas.

Señala que las estrategias para medir la calidad están contempladas en dos grupos:

- Calidad de la atención, trata en sí de la misma prestación de salud, referida al servicio realizado por el propio profesional de salud al usuario externo.
- Indicadores, ayudan en la medición del proceso en la cual el usuario externo pasa mediante una cita médica sea en una institución de salud, una clínica, un policlínico o un hospital.

De este modo, el Sistema de Gestión de Salud (SGS) del Ministerio de Salud (MINSA) precisa que el objetivo primordial es la atención de los usuarios externos. Debido a que es un requisito básico se requiere de ciertos factores como estructura estable, disminución de riesgos y óptimo servicio para reforzar el cuidado de los pacientes. Ante esta situación el Ministerio de Salud (MINSA) ha establecido lo siguiente:

- Gestión eficiente del sistema de salud, se busca optimizar las compras del Estado a través de una adecuada gestión y poniendo un alto a la corrupción.
- Cobertura y calidad de los servicios, asegurar la mejora continua de los servicios dentro del sistema de salud así mismo estará enfocado en el ciudadano para que pueda recibir el primer nivel de atención. Así mismo también se contempla el aseguramiento y cobertura de afiliación en salud.
- Revalorización del personal, a través de políticas específicas de recursos humanos que velará por la disponibilidad, competencias y distribución de personal médico. Esta planificación estimulará la carrera pública meritocrática y la política remunerativa.

- Infraestructura moderna e interconectada, gestionar la inversión en redes de salud que faciliten infraestructura y equipamiento moderno, así como el uso de software especializados para la historias clínicas electrónicas y telemedicina para que se incremente la oferta, capacidad de alerta y respuesta del sistema de salud.

En relación a lo descrito en los pilares, el Estado establece dos grupos de indicadores para los servicios de salud que se brindan en el país:

- Indicadores sanitarios, relacionado a las atenciones, tratamientos, enfermedades, entre otros es decir hace referencia a la demanda sanitaria en sí. Las mediciones se realizan a todo nivel como en bebés, niños, adultos y ancianos.
- Indicadores de gestión, relacionado a las prestaciones que ofrece el Estado, enfocado en la ejecución de las políticas. Así como implementaciones necesarias en capacidad de atención, financiamiento, recursos humanos u otros para una adecuada atención en beneficio final del usuario externo.

Herramientas para mejorar la Calidad

Según Benzaquen (2019), plantea las siguientes herramientas para mejorar la calidad en la organización.

- Diagrama de flujo, Es una herramienta que permite indicar las actividades que ha de ser necesario mejorar o aumentar el rendimiento. Esta herramienta se representa gráficamente las indicaciones a seguir para lograr a la solución o propósito de una

situación o problemática. Se emplea elementos llamados símbolos secuenciales que permiten una mejor visualización de los pasos a seguir.

- Diagrama de causa y efecto, Permite identificar las causas posibles de un problema que esté ocurriendo en la organización. Se desarrolla en una gráfica que se asemeja a la estructura ósea de un pescado, en el cual las espinas representan las factores o causas y la cabeza es el problema. Para elaborar el diagrama se empieza por describir el problema a analizar seguido de las causas tanto primarias y secundarias y se las agrupa por la analogía.
- Diagrama de Pareto, esta herramienta que permite analizar datos que se ordenan de manera descendente, entre los que se encuentran con mayor orden jerárquico es lo que se debe tener mayor prioridad.
- Histogramas, es una herramienta gráfica que es empleado para observar la distribución de frecuencias de datos estudiados. Es útil para recabar los hechos que están detrás de ellos.

2.2.2 Satisfacción del usuario externo

Relación de la calidad de servicio y satisfacción

Según Benzaquen (2019) en el sector de la salud es relevante que el personal aúne esfuerzos para alcanzar la calidad en una institución. La calidad se origina cuando el usuario siente satisfacción al recibir la atención y cuando el trabajador siente satisfacción al brindar el servicio.

Medición de la satisfacción

En su libro indica Lovelock, C. et al. (2018). Se propone una escala para medir la satisfacción del cliente, de acuerdo con lo señalado por Oliver el cual consta de 12 elementos:

- Es uno de los mejores (productos / servicios) que he comprado.
- Este (producto / servicio) es justo lo que necesito.
- Este (producto / servicio) no ha resultado tan bien como yo pensaba (inverso).
- Estoy satisfecho con mi decisión de comprar este (producto / servicio).
- El comprar este (producto / servicio) fue una sabia decisión.
- Si pudiera hacerlo de nuevo, compraría otra marca o modelo diferente del (producto / servicio) (inverso).
- Realmente he disfrutado el (producto / servicio).
- Me siento mal (culpable) sobre mi decisión de comprar este (producto / servicio) (inverso).
- No estoy feliz de haber comprado este (producto / servicio) (inverso).
- Tener / usar este (producto / servicio) ha sido una buena experiencia.
- Estoy seguro de que comprar este (producto / servicio) fue lo correcto.

Así mismo es de vital importancia conocer al cliente, Zenvia (2020) manifiesta que monitorear al consumidor a través de la aplicación de encuestas permiten conocer al público y su satisfacción respecto al servicio. Además, este indicador de satisfacción es significativo para fidelizar a los clientes.

Métodos para medir la satisfacción del cliente

Como menciona Zenvia (2020), es importante comprender el nivel de satisfacción del público objetivo para implementar estrategias comerciales. Por lo tanto, menciona métodos de encuestas, tales como:

- **Net Promoter Score (NPS):** El objetivo de esta encuesta, creada por el estadounidense Fred Reichheld, es medir la satisfacción del usuario o cliente de cualquier empresa, sin importar el tamaño de la organización. La base de datos de Net Promoter Score contiene un conjunto de preguntas básicas, generalmente en una escala de 0 a 10, que aprueban varios análisis y tendencias importantes. El estudio de la encuesta permite clasificar a los consumidores según su satisfacción. Recolectar resultados favorece al gerente a ser consciente de la efectividad de su marca, proceder para corregir errores y aprovechar oportunidades.
- **Formularios:** Son uno de los métodos más usuales de encuesta de satisfacción del cliente y se pueden implementar fácilmente: por correo electrónico, teléfono, en persona o en las redes sociales. El formulario de la encuesta debe constar de preguntas objetivas. Además, rasgar una cabida para observaciones y sugerencias puede surtir a programar puntos específicos de gentileza o desagrado.
- **Escala Likert:** Los cuestionarios de escala Likert son muy atractivos para valorar la satisfacción del consumidor. Esto se

debe a que el método le pide al entrevistado oraciones positivas o negativas. Por ejemplo:

¿Está satisfecho con los servicios de la empresa X?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) No estoy de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo parcialmente
- e) Totalmente de acuerdo

Pilares de la satisfacción del consumidor

Se visualiza un contraste entre el nuevo comportamiento del consumidor de ahora con el de hace unos años. Por lo que es necesario ofrecer una nueva experiencia en el consumidor. Zenvia (2020)

- **Velocidad:** Satisfacer al consumidor es un desafío, especialmente cuando estamos en medio de nuevas tecnologías. Eso es porque, como lo digital proporciona una experiencia inmediata, el consumidor se vuelve más impaciente.

Esto significa que la velocidad del sitio web puede ser el punto de inflexión en si le gustas o no a tu público objetivo. Además, las empresas deben esmerarse por brindar una experiencia rápida y fluida en todos los canales de medios, en línea y fuera de línea.
- **Proximidad:** Comunicarse con el público a través de experiencias personales tiene un impacto positivo en los resultados de una empresa. Por ejemplo, Maybelline creó una estrategia distinta a lo acostumbrado cuando anunció su línea para el rostro: antes del

lanzamiento, la marca publicó en la plataforma de YouTube tutoriales de maquillaje demográficos y específicos. El efecto de la operación trajo más de 9 millones de visitas de los potenciales consumidores.

La proximidad es la clave para que las marcas influyan positivamente en su público. La estrategia se centra en adoptar la personalización mas no como una característica. Para ello, es importante monitorizar al consumidor, ver sus hábitos de navegación y modificar la experiencia.

- Presencia: Lograr que un cliente se sienta feliz no se centra en influir en ellos con un solo medio, canal o dispositivo. La empresa debe estar presente en todos los canales de comunicación y brindar experiencias consistentes y conversacionales.

Conceptos como la omnicanalidad existen para cubrir esta necesidad. La estrategia concierne diferentes canales de comunicación, en línea y fuera de línea, para fortalecer la relación con el consumidor y aseverar una experiencia integrada. Por ejemplo, un cliente puede encontrar un producto en línea y realizar una compra en una tienda física.

No obstante, para crear sincronía de operaciones y evitar diferencias de idioma, es esencial que los canales elegidos por la empresa hablen el mismo idioma.

Satisfacción del usuario externo en el Perú

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016) junto con la Superintendencia Nacional de Salud realizaron la Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en salud, el cual tenían la finalidad de realizar una valoración y desempeño del sistema de salud en el Perú.

De acuerdo con los resultados de la encuesta se halló que, en usuarios encuestados en consulta externa en instituciones de salud del Perú, el 73,9% se encontró satisfecho. Por otro lado, el resultado en clínicas del sector privado mostro que el 89,7% e encuentra satisfecho.

Asimismo, se encontró que el nivel de insatisfacción de los usuarios de consulta externa en las instituciones de salud es del 5,9%, y en las clínicas es del 2,0%.

Teorías de la satisfacción del usuario

De acuerdo con Padilla (2019) hay teorías que favorecen la comprensión de la satisfacción que puede alcanzar el usuario al tomar servicios de salud.

- Teoría de la disonancia cognitiva (asimilación), esta teoría expone como el usuario encuentra que en la estimación del producto o servicio el resultado objeta la conjetura original del consumidor del producto o servicio procedente de ideas concebidas con anterioridad como la experiencia propia, publicidad o noticias derivadas del vendedor o empresa ofertante. Esto se ve de manera más sencilla en el caso en donde una empresa a través de la publicidad que ofrece genera altas expectativas por encima de lo en sí ofrece el producto o servicio.

- Teoría del contraste, esta teoría habla sobre como el usuario ensalza la diferencia entre el producto recibido y el esperado, por lo que de acuerdo con el resultado del producto recibido las expectativas pueden superar o decaer de acuerdo con el resultado dando como resultado una situación favorable o desfavorable.
- Teoría de la negatividad generalizada, esta teoría habla sobre como el usuario califica un producto de forma más “desfavorable” que, si el desempeño del producto o servicio hubiera coincidido con sus expectativas, de tal forma que aún si el desempeño excediera las expectativas, será percibido como menos satisfactorio de lo que el desempeño objetivo podría justificar.

Un ejemplo es el del consumidor que espera que una bebida sea amarga y resulta que es dulce, encontrándose que considera que la bebida no es lo suficientemente dulce, confirmándose esto a la inversa, es decir el usuario que espera tomar una bebida dulce y realmente es amarga, exagera el nivel del sabor amargo, aunque ambas bebidas dulces o amargas sean iguales.

- Teoría de la asimilación - contraste, la teoría se basa en que en la percepción del usuario hay zonas o latitudes de aceptación y rechazo de acuerdo con la diferencia entre expectativas y desempeño del producto o servicio recibido. Las incipientes diferencias son asimiladas por el usuario calificando el desempeño del producto o servicio más en línea con las expectativas de lo que su desempeño objetivo justifique, si en cambio la diferencia entre expectativas y desempeño del servicio

es grande, caerá en la zona de rechazo y es donde se encuentra magnificación de este rechazo por efecto del contraste.

2.3 Marco Conceptual

Las perspectivas conceptuales utilizadas son las siguientes:

2.3.1 Calidad de servicio

La calidad, de acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015) en su versión actualizada señala que se trata de promover valor a los clientes y partes interesadas pertinentes a través del “cumplimiento de las necesidades y expectativas” (p. 2).

Existen diferentes definiciones sobre la calidad de servicio por diversos autores y entidades, entre ellos señalamos:

La calidad de servicio, según Villa (2016) menciona que este concepto ha evolucionado destacando que la calidad de servicio actualmente es la “verdadera ventaja competitiva de una organización” que va de la mano del compromiso con el objetivo de brindar un “buen servicio al usuario”. Adicional a la calidad principal del servicio como tal, también se debe tomar en consideración los servicios complementarios, secundarios o accesorios y su modo de entrega en relación al servicio principal. Estos aspectos son valorados por el cliente y finalmente consiguen un servicio adecuado para él. (p. 51).

También, la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015) respecto a la calidad de servicio indica que esta se encuentra sujeta a la “capacidad para satisfacer a los clientes”, así mismo en las partes interesadas se deberá considerar el “impacto previsto y no previsto” enfocándose “no solo en

su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente” (p. 2).

Así mismo, la calidad de servicio conforme a lo dispuesto en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021) se define como “la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas” (p. 5), por lo tanto, los servicios que ofrece deben adecuarse a las condiciones de la población. Los entes públicos deben trabajar de forma articulada en todos los niveles para reportar los mejores resultados a la ciudadanía.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

De acuerdo a Lovelock et al. (2018) posterior a múltiples estudios que usan las perspectivas del cliente, Zeithaml, Berry y Parasuraman luego de contar con diez criterios finalmente lo consolidaron en cinco dimensiones. Las dimensiones que se emplearán para la calidad de servicio se definen como:

- **Elementos Tangibles:** Hace referencia a los aspectos físicos que sean parte o provenientes de la entidad. Es decir, lo primero que vemos cuando tomamos un servicio el cual debe superar las expectativas.
- **Confiabilidad:** Trata sobre el cumplimiento del servicio prometido tomando en consideración la precisión, rapidez y si este se encuentra bien realizado. El servicio brindado debe ser el esperado por el cliente.
- **Presteza o capacidad de respuesta:** Es la capacidad para atender y ayudar de forma inmediata. La institución debe responder anticipadamente a las necesidades del cliente.

- **Aseguramiento:** Hace referencia a retener la confianza del cliente por medio del conocimiento, profesionalismo y credibilidad. Mediante la formación de los colaboradores así mismo posterior a una evaluación se puede lograr el objetivo.
- **Empatía:** Trata del entendimiento del cliente haciendo que este se sienta único obteniendo un servicio personalizado.

Para efectos de la presente investigación solo se ha tomado en consideración tres dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

2.3.2 Satisfacción del usuario externo

Existen diferentes definiciones sobre la satisfacción del cliente por varios autores, entre ellos señalamos:

Zenvia (2020) nos precisa que es un indicador que busca medir la relación de los clientes con la marca, empresa o servicio por medio de la técnica de la encuesta. Ello permitirá tener conocimiento, realizar el feedback y los ajustes correspondientes de la información cuantitativa y representativa proveniente del público.

Otra de las propuestas es “La satisfacción es el resumen de un estado psicológico provocado cuando la emoción rodea las expectativas sobre un producto o servicio se contrasta con los sentimientos primeros sobre la experiencia del consumidor” (p. 471) ello precisado por Oliver en Lovelock et al. (2018).

De acuerdo con Valls, et al. (2017) precisa que para conseguir la satisfacción del cliente es hoy en día un objetivo empresarial en toda

organización debido a que es un indicador de cuan bien se conoce las necesidades y expectativas del consumidor o usuario.

También, la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015) respecto a la satisfacción del cliente menciona que la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes” (p. 26).

Para abordar de forma adecuada la variable en estudio, se procede también a definir usuario externo:

De acuerdo con el Ministerio de Salud de Chile (2017) se le denomina usuario externo a toda aquella persona que no pertenece a la institución y que exige, y/o demanda atención en salud. En torno a él se constituyen los servicios que se prestan en el establecimiento de salud.

De acuerdo con el Informe final de la Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016) menciona que es el “paciente o usuario de 15 años a más, que recibe atención por un médico en consulta externa; usuarios que acuden a la unidad de seguros; usuarios de los servicios de emergencia y usuarios que acuden a boticas y farmacias” (p. 23).

Dimensiones de la Satisfacción del Cliente

De acuerdo con Arteta y Palacio (2018) expone once dimensiones, las cuales son:

- **Características sociodemográficas:** Los principales atributos de los usuarios son la edad y sexo, siendo un aspecto relevante a la hora de aplicar un instrumento. El nivel de educación, la raza, la clase social y el

estado civil son cualidades poco consultadas a comparación de los primeros ya expuestos.

- **Cuidado del médico:** Hace referencia a toda la asistencia que recibe el paciente durante su atención por parte del médico. Entre ellas resaltan los siguientes ítems: cortesía y respeto, claridad de la información, experiencia, tiempo de atención, preocupación por el bienestar, capacidad de escucha, respuesta a consultas, interés, participación del paciente.
- **Información y comunicación:** Es una dimensión usualmente medible como la percepción del paciente, toma en consideración la calidad y la información facilitada al momento de la atención. Cuenta con ítems de evaluación como: accesibilidad, difusión y suministro de la información.
- **Atención y cortesía:** Hace referencia al trato del personal asistencial durante la visita del paciente en la cual resalta su educación y amabilidad. Se valora a través de la cortesía.
- **Tiempo de espera percibido:** Por lo general es la duración de espera que utiliza el paciente para poder ser atendido, está relacionado con el tiempo de que percibe y el tiempo real de espera. Este se puede medir por el lapso a ser atendido durante la visita al centro médico.
- **Cuidado de las enfermeras:** Engloba el trabajo del personal de enfermería en el cual se evalúa la cortesía, experiencia, apoyo e interés al paciente, minuciosidad y duración.
- **Características de la visita:** Hace referencia a las vivencias propias del paciente denominado como otras características, se mide por su percepción de su estado de salud y las experiencias con anterioridad.

- **Admisión y facturación:** Trata en sí del desarrollo de la actividad administrativa, comprende la buena disposición del personal y el manejo de los ingresos económicos provenientes de los pacientes.
- **Accesibilidad:** Cuantifica las posibles dificultades que puede presentar el paciente a la hora de la atención médica. Se encuentra vinculado a la ubicación del centro médico.
- **Confort y limpieza:** Son las circunstancias físicas del establecimiento, relacionados a los aspectos como la pulcritud, ventilación, limpieza; es decir, la higiene en términos generales.
- **Instalaciones y planta física:** Trata de la adecuada distribución de los espacios para la correcta atención médica. Se cuenta con los ítems de señalización, estacionamiento de transporte y servicio de espera.

Para efectos de la presente investigación solo se ha tomado en consideración dos dimensiones: comunicación y cortesía.

2.4 Definición de términos básicos

De acuerdo con Da Silva (2020)

- **Servicio prometido:** Formación de compromiso de la organización con el cliente al brindar el servicio con el objetivo de fomentar el apego del cliente hacia la marca.

De acuerdo con Easy Rez (2021)

- **Servicio rápido:** Hace referencia a brindar el servicio de manera ágil y sin pérdidas. Para ello, se hace uso de herramientas tecnológicas para gestionar de manera más rápida el servicio a los clientes evitando errores.

De acuerdo con Contact Center Hub (2021)

- **Servicio personalizado:** Se refiere al efecto de adecuar la experiencia del usuario de acuerdo con lo que necesita.

Mientras que el diccionario de la Real Academia Española refiere lo siguiente:

- **Información:** Es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.
- **Amabilidad:** Corresponde a la acción amable.
- **Coherencia:** Actitud lógica y consecuente con los principios que se profesan.
- **Proactivo:** Que toma activamente el control y decide qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.
- **Disposición:** Desembarazo, soltura en preparar y despachar algo que alguien tiene a su cargo.
- **Interacción:** Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc.
- **Solidaridad:** Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

H: Hipótesis general

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H: Hipótesis específicas

H1: La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H2: La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H3: La empatía influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

3.1.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo

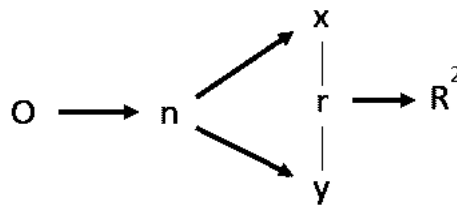
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	MÉTODO Y TÉCNICA
Calidad de servicio	Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. Presidencia de Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2021)	La calidad de servicio engloba las expectativas y percepciones que concibe el usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I antes y después de su experiencia con el servicio de salud recibido, dando como resultado la satisfacción o insatisfacción del mismo.	Confiabilidad	Servicio prometido	1 - 3	Método: Hipotético Deductivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala tipo Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	4-7	
			Empatía	Servicio personalizado	8-10	
Satisfacción del usuario externo	Es un indicador que mide la buena relación de los clientes con una marca, empresa o servicio. Es a través de una encuesta de satisfacción que la empresa puede obtener retroalimentaciones cuantitativas y representativas sobre lo que piensa el público. Zenvia (2020)	La satisfacción del usuario externo es el resultado deseable posterior a la toma de un servicio de salud, el cual deberá cubrir de forma parcial o total la necesidad básica de usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I a través de la calidad del servicio brindada.	Comunicación	Información	11-15	Método: Hipotético Deductivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala tipo Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Cortesía	Amabilidad	16-20	

Fuente: Elaboración propia (2022)

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico

La investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional, y por la recolección de la información es prospectivo transversal; puesto que, según Hernández y Mendoza (2018), indican que se denomina a un trabajo de diseño no experimental y transversal cuando no hay manipulación de las variables y se estudia el comportamiento de las variables en un momento único.



4.2 Método de investigación

La investigación se desarrolla con el método Hipotético Deductivo, debido a que partimos de la observación del problema para elaborar las hipótesis que luego serán comprobadas a través de la experiencia; y es de enfoque cuantitativo, debido a que se realiza la recolección de datos para realizar un análisis estadístico, con la finalidad de probar la hipótesis planteada en la investigación. Hernández y Mendoza (2018).

Para estudiar la relación o nivel de influencia entre las variables se usa el método correlacional y el coeficiente de determinación, en la investigación correlacional se busca identificar la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario externo. El estudio correlacional presenta como propósito conocer la relación o grado de asociación que coexista entre dos o más conceptos o variables. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos

variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos. Hernández y Mendoza (2018).

4.3 Población y muestra

Población: La población está conformada por usuarios externos que asisten al Policlínico Munisalud Callao I, para recibir atención médica por consiguiente se ha contabilizado el periodo de un mes, siendo un total de 1895 usuarios externos.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Datos:

n = Tamaño de muestra.

z = 1,96 Nivel de confianza del 95%

N = 1895 Población de usuarios externos.

e = 0,1 Error estándar, según categoría del establecimiento.

p = 0,5 Proporción de los usuarios satisfechos en la población.

q = 0,5 Proporción de usuarios no satisfechos en la población.

Muestra: Para el tamaño de la muestra se ha determinado mediante la técnica de muestreo aleatorio simple sin sustitución.

La muestra se calcula con base en la fórmula establecida por el Plan de evaluación de satisfacción del usuario externo en los servicios de emergencia / consultorio externo / hospitalización de la RD-054-2016.

De acuerdo con el resultado de la fórmula y al recibir la colaboración de los pacientes se determina que la muestra está conformada por 110 usuarios externos del Policlínico Munisalud Callao I.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos mayores de edad.
- Usuarios externos de ambos sexos.
- Usuarios que se acuden al policlínico para recibir atención médica.
- Familiares o acompañantes del usuario que acude al policlínico para recibir atención médica.

Criterios de exclusión:

- Usuarios externos que no deseen participar.
- Usuarios externos que presenten trastornos mentales o discapacidad que le impida llenar el cuestionario.
- Familiares o acompañantes del usuario que acude al policlínico para recibir atención médica que presenten trastornos mentales o discapacidad que le impiden llenar el cuestionario.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación se desarrolla en el Policlínico Munisalud Callao I, que se encuentra ubicado en la Av. Tomás Valle cruce con la Av. Japón (Ex Bertello) - Callao; y se desenvuelve en el año 2022.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

La técnica de recolección de datos para la investigación es la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se aplicó la prueba piloto a 10 usuarios externos del Policlínico Munisalud Callao I, para comprobar la validez y la confiabilidad del instrumento. De forma total el cuestionario estuvo conformado por 21 ítems la cual incluye el género y la edad.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	21

Fuente: Elaboración propia (2022)

Sobre el coeficiente Alfa de Cronbach, se precisa que el mínimo valor aceptable es $= 0 > 0,70$; si es $< 0,70$ = quiere decir que la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por ende, el valor máximo esperado es $= 0,90$; si es $> 0,90$ = quiere decir que estaría incurriendo en redundancia o duplicación.

Realizada la validación del instrumento de la recolección de datos se tiene un coeficiente de Alfa de Cronbach $= 0,846$; que representa una alta confiabilidad en la validación de constructo, en la validación de contenido y la validación de consistencia interna.

Además, el instrumento también ha sido validado por juicio de expertos el cual a su vez son revisados por profesionales expertos en el tópico tratado, posterior a su evaluación brindan una puntuación de 80% a más resultado esto muy favorable para proceder con la aplicación del instrumento a la muestra estimada.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis de la información se utiliza el análisis descriptivo y el análisis estadístico de contrastación de hipótesis y para el procesamiento de los datos se determinará la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov y la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach a escala. Si los datos son normales utilizaremos pruebas estadísticas paramétricas para el contraste de hipótesis o de lo contrario pruebas no paramétricas de correlación y de determinación. Asimismo, se utiliza el paquete estadístico SPSS 27.

4.7 Aspectos éticos en investigación

Para el desarrollo de la investigación se toman en cuenta consideraciones éticas desde el inicio hasta la finalización de la misma. Además, en la investigación los participantes intervienen de manera voluntaria, se respeta la privacidad de la identidad del usuario e información consentida; y se les informa acerca de la investigación y la opción de ser voluntarios.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Validez de los datos del cuestionario y de muestreo

La idoneidad de los datos y del muestreo se determinó a través del análisis factorial empleando la prueba estadística KMO y la esfericidad de Bartlett, obteniendo en la tabla 3, un valor de 0,758 semejante a 0,8 lo que indica que el muestreo es adecuado para cada variable, por lo tanto, los datos del cuestionario y el cuestionario es adecuado y válido.

Tabla 3

Prueba de validez de los datos de la muestra

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1054,695
	gl	210
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.1.1 Datos generales

Tabla 4

Género de la los encuestados del Policlínico Munisalud Callao I

	N	%
Femenino	70	63,6%
Masculino	40	36,4%
Total	110	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 4 se observa que el 63,6% de encuestados son del género femenino y el 36,4% son del género masculino.

Tabla 5

Edad de los usuarios del Policlínico Munisalud Callao I

	N	%
De 18 a 26 años	23	20,9%
De 27 a 59 años	56	50,9%
De 60 años a mas	31	28,2%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 5 se observa que la edad de 18 a 26 años es el 20,9% y que el 50,9% de encuestados tiene una edad entre 27 a 59 años que es el mayor tamaño de la muestra, y que el 28,2% de los encuestados es mayor de 60 años.

5.1.2 Descripción y análisis de las variables

Variable: Calidad de servicio en la dimensión confiabilidad

Tabla 6

La atención médica se realizó según el horario establecido

	N	%
Desacuerdo	3	2,7%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	14,5%
De acuerdo	50	45,5%
Totalmente de acuerdo	41	37,3%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 6 se observa que el 45,5% de los encuestados está de acuerdo que la atención médica se realizó según el horario establecido y 37,3% está totalmente de acuerdo con la atención médica que se realizó según el horario establecido, mientras que el 2,7% está en desacuerdo.

Tabla 7

El policlínico cuenta con todas las especialidades médicas que ofreció

	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	2,7%
Desacuerdo	8	7,3%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	15,5%
De acuerdo	42	38,2%
Totalmente de acuerdo	40	36,4%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 7 se observa que el 38,2% de los encuestados está de acuerdo que el policlínico cuenta con todas las especialidades médicas que ofreció, el 36,4% está totalmente de acuerdo, el 15,5% está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7,3% está en desacuerdo y el 2,7% está totalmente en desacuerdo.

Variable: Calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8

La atención en triaje fue rápida

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	10,0%
De acuerdo	53	48,2%
Totalmente de acuerdo	45	40,9%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 8 se observa que el 48,2% de los encuestados está de acuerdo que la atención en triaje fue rápida, 40,9% está totalmente de acuerdo, el 10,0% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 0,9% está en desacuerdo.

Tabla 9

La atención en caja fue rápida

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	7,3%
De acuerdo	56	50,9%
Totalmente de acuerdo	45	40,9%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 9 se observa que el 50,9% de los encuestados está de acuerdo que la atención en caja fue rápida, el 40,9% está totalmente de

acuerdo, el 7,3% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 0,9% está en desacuerdo.

Tabla 10

La atención de laboratorio fue rápida

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	17,3%
De acuerdo	54	49,1%
Totalmente de acuerdo	36	32,7%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 10 se observa que el 49,1% de los encuestados está de acuerdo que la atención de laboratorio fue rápida, el 32,7% está totalmente de acuerdo, el 17,3% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 0,9% está en desacuerdo.

Tabla 11

El tiempo de espera para la consulta fue corta

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,9%
Desacuerdo	8	7,3%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	23,6%
De acuerdo	50	45,5%
Totalmente de acuerdo	25	22,7%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 11 se observa que el 45,5% de los encuestados está de acuerdo que el tiempo de espera para la consulta fue corta, el 23,6% está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 22,7% está totalmente de acuerdo, el 7,3% está desacuerdo y el 0,9% está totalmente en desacuerdo.

Variable: Calidad de servicio en la dimensión empatía

Tabla 12

El personal del policlínico lo atendió con paciencia

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	4,5%
De acuerdo	54	49,1%
Totalmente de acuerdo	50	45,5%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 12 se observa que el 49,1% de los encuestados está de acuerdo que el personal del policlínico lo atendió con paciencia y el 45,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 13

Las indicaciones del médico fueron de fácil comprensión

	N	%
Desacuerdo	2	1,8%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	10,9%
De acuerdo	43	39,1%
Totalmente de acuerdo	53	48,2%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 13 se observa que el 48,2% de los encuestados está totalmente de acuerdo que las indicaciones del médico fueron de fácil comprensión, el 39,1% está de acuerdo, mientras que el 10,9% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 1,8% en desacuerdo.

Tabla 14

El personal del policlínico mostró interés en ayudarlo

	N	%
Desacuerdo	3	2,7%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	7,3%
De acuerdo	56	50,9%
Totalmente de acuerdo	43	39,1%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 14 se observa que el 50,9% de los encuestados está de acuerdo que el personal mostró interés en ayudarlo, el 39,1% totalmente de acuerdo, mientras que el 7,3% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 2,7% en desacuerdo.

Variable: Satisfacción del usuario externo en la dimensión comunicación

Tabla 15

El policlínico cuenta con el servicio de informes

	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	4,5%
Desacuerdo	23	20,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	16,4%
De acuerdo	41	37,3%
Totalmente de acuerdo	23	20,9%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 15 se aprecia que el 37,3% de los encuestados está de acuerdo que el policlínico cuenta con el servicio de informes, el 20,9% está en desacuerdo, dado que el 20,9% está totalmente de acuerdo, mientras que el 16,4% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 4,5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

El médico fue claro cuando le explicó su tratamiento

	N	%
Desacuerdo	3	2,7%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	23,6%
De acuerdo	39	35,5%
Totalmente de acuerdo	42	38,2%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 16 se aprecia que el 38,2% de los encuestados está totalmente de acuerdo que el médico fue claro cuando le explicó su tratamiento, el 35,5% está de acuerdo, dado que el 23,6% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 2,7% está en desacuerdo.

Tabla 17

El policlínico le avisó sobre las citas médicas disponibles

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,9%
Desacuerdo	11	10,0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	14,5%
De acuerdo	59	53,6%
Totalmente de acuerdo	23	20,9%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 17 se aprecia que el 53,6% de acuerdo de los encuestados está de acuerdo que el policlínico le avisó sobre las citas médicas disponibles, el 20,9% totalmente de acuerdo, ya que el 14,5% está ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras el 10,0% está en desacuerdo y el 0,9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

El horario de la especialidad médica se encontró visible

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	3,6%
Desacuerdo	9	8,2%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	17,3%
De acuerdo	50	45,5%
Totalmente de acuerdo	28	25,5%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 18 se observa que el 45,5% de los encuestados está de acuerdo que el horario de la especialidad médica se encontró visible, el 25,5% totalmente de acuerdo, el 17,3% está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 8,2% en desacuerdo y el 3,6% está totalmente desacuerdo.

Tabla 19

El policlínico tuvo suficiente cantidad de afiches informativos

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	3,6%
Desacuerdo	18	16,4%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	28,2%
De acuerdo	46	41,8%
Totalmente de acuerdo	11	10,0%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 19 se aprecia que el 41,8% de los encuestados está de acuerdo que el policlínico tuvo suficiente cantidad de

afiches informativos, el 28,2% está ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 16,4% está en desacuerdo y el 3,6% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Variable: Satisfacción del usuario externo en la dimensión cortesía

Tabla 20

El personal del policlínico fue amable

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	1,8%
De acuerdo	59	53,6%
Totalmente de acuerdo	48	43,6%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 20 se observa que el 53,6% de los encuestados está de acuerdo que el personal del policlínico fue amable, el 43,6% está totalmente de acuerdo, así mismo el 1,8% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 0,9% está en desacuerdo.

Tabla 21

El personal del policlínico lo trató con educación

	N	%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	3,6%
De acuerdo	56	50,9%
Totalmente de acuerdo	50	45,5%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 21 se observa que el 50,9% de los encuestados señalaron está de acuerdo con que el personal del policlínico lo

trató con educación, el 45,5% está totalmente de acuerdo y el 3,6% está ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 22

El personal del policlínico lo atendió con respeto

	N	%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	1,8%
De acuerdo	57	51,8%
Totalmente de acuerdo	51	46,4%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 22 se aprecia que el 51,8% de los encuestados está de acuerdo con que el personal del policlínico lo atendió con respeto, el 46,4% totalmente de acuerdo y el 1,8% está ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 23

El policlínico le ofreció alguna campaña médica

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	6,4%
Desacuerdo	23	20,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	30	27,3%
De acuerdo	22	20,0%
Totalmente de acuerdo	28	25,5%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 23 se aprecia que el 27,3% de los encuestados está ni en desacuerdo ni de acuerdo con que el policlínico le ofreció

alguna campaña médica, el 25,5% está totalmente de acuerdo, seguidos del 20,9% que está en desacuerdo, mientras que el 20,0% está de acuerdo y el 6,4% está totalmente desacuerdo.

Tabla 24

El policlínico fue atento con los pacientes de la tercera edad

	N	%
Desacuerdo	1	0,9%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	13,6%
De acuerdo	62	56,4%
Totalmente de acuerdo	32	29,1%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación: En la tabla 24 se observa que el 56,4% de los encuestados está de acuerdo con el policlínico fue atento con los pacientes de la tercera edad, mientras que el 29,1% está totalmente de acuerdo, además del 13,6% que está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 0,9% que está en desacuerdo.

5.2 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Se presentan los resultados de la contrastación de la hipótesis de la prueba de normalidad.

H₀: Los datos proviene de una distribución normal

H₁: Los datos tienen distribución diferente

Nivel de confianza: 5% = 0,05

Los resultados nos indican en la tabla 25 que la significancia asintótica bilateral es = 0.000 para todas las dimensiones de las variables.

Siendo el p valor = 0,000 < 0,005 que es la significancia de la prueba, rechazamos la hipótesis nula (H₀).

Por lo tanto, usaremos pruebas no paramétricas para los resultados inferenciales de las dimensiones de las variables del trabajo de investigación.

Tabla 25

Prueba de Kolmogórov - Smirnov para una muestra

	N	Parámetros normales ^b		Estadístico de prueba	Sig. asin. (bilateral) ^c
		Media	Desviación Desv.		
Dimensión de confiabilidad	220	4,08	,916	,253	,000
Dimensión capacidad de respuesta	245	4,16	,743	,256	,000
Dimensión empatía	231	4,33	,713	,277	,000
Dimensión comunicación	264	3,60	1,070	,247	,000
Dimensión cortesía	307	4,33	,737	,261	,000

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.2.1 Dimensión confiabilidad y dimensión comunicación

Tabla 26

Correlaciones Rho de Spearman para confiabilidad y comunicación

			Confiabilidad	Comunicación
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,434*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 26 el coeficiente de correlación $r = 0,434$ de Spearman con un p valor = 0,000; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la confiabilidad influye directamente en la comunicación pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

5.2.2 Dimensión confiabilidad y dimensión cortesía

Tabla 27

Correlaciones Rho de Spearman para confiabilidad y cortesía

			Confiabilidad	Cortesía
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Cortesía	Coeficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 27 el coeficiente de correlación $r = 0,391$ de Spearman con un p valor = 0,000; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio y la dimensión cortesía la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la confiabilidad influye directamente la cortesía, pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

5.2.3 Dimensión capacidad de respuesta y dimensión comunicación

Tabla 28

Correlaciones Rho de Spearman para capacidad de respuesta y comunicación

		Capacidad de respuesta			Comunicación		
Rho de	Capacidad de	Coefficiente	1,000				
Spearman	respuesta	de					
		correlación					
		Sig. (bilateral)	.				,001
		N	110				110
	Comunicación	Coefficiente	,367**				1,000
		de					
		correlación					
		Sig. (bilateral)	,001				.
		N	110				110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 28 el coeficiente de correlación $r = 0,367$ de Spearman con un p valor = 0,001; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación de la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la capacidad de respuesta influye directamente la comunicación pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

5.2.4 Dimensión capacidad de respuesta y dimensión cortesía

Tabla 29

Correlaciones Rho de Spearman para capacidad de respuesta y cortesía

			Capacidad de respuesta	Cortesía
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Cortesía	Coefficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 29 el coeficiente de correlación $r = 0,367$ de Spearman con un p valor = 0,000; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y la dimensión cortesía de la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la capacidad de respuesta influye directamente en la cortesía pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

5.2.5 Dimensión empatía y dimensión cortesía

Tabla 30

Correlaciones Rho de Spearman para empatía y cortesía

			Empatía	Cortesía
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Cortesía	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 30 el coeficiente de correlación $r = 0,493$ de Spearman con un p valor = 0,000; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y la dimensión cortesía de la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la empatía influye directamente en la cortesía, pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

5.2.6 Dimensión empatía y dimensión comunicación

Tabla 31

Correlaciones Rho de Spearman para empatía y comunicación

			Empatía	Comunicación
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 31 el coeficiente de correlación $r = 0,383$ de Spearman con un p valor = 0,000; lo que indica que existe una asociación positiva significativa entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y la dimensión cortesía de la variable satisfacción del usuario del centro de salud, por lo que se infiere que la empatía influye directamente en la comunicación, pero moderadamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Para la contrastación de las hipótesis verificamos la distribución de los datos.

Tabla 32

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,118	110	,001	,970	110	,013
Satisfacción del usuario	,081	110	,071	,986	110	,292

Fuente: Elaboración propia (2022)

Tabla 33

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	2

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se demuestra que los datos tienen una buena confiabilidad.

Hipótesis general

Ho: $\rho = 0$, La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H1: $\rho \neq 0$, La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Nivel de significancia

Se determinó utilizar el nivel de significación teórica $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Para la prueba de hipótesis se utilizó para este caso la prueba de correlación y el coeficiente de determinación.

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)\}^{1/2}}$$

Regla de decisión

Como la H_a es bilateral con un $\alpha = 0,05$; se establece:

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0

Si $p > 0,05$ No rechazamos la H_0

Cálculo

Para la realización del cálculo de la correlación e influencia entre las variables estudiadas calidad de servicio y satisfacción del usuario se utiliza el paquete estadístico SPSS 27.

Tabla 34

Correlación Rho de Spearman para calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Tabla 35*Resumen del modelo^b*

		Modelo
		1
R		,586 ^a
R cuadrado		,343
R cuadrado ajustado		,337
Error estándar de la estimación		3,536
Estadísticos de cambio		
	Cambio en R cuadrado	,343
	Cambio en F	56,461
	gl1	1
	gl2	108
	Sig. Cambio en F	,000

a. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

b. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia (2022)

Decisión estadística

En las tablas 34 y 35 $p < 0,05$ rechazamos la H_0

Conclusión

Según la decisión y de acuerdo a los resultados la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022, por consiguiente, el 34,3% de la satisfacción del usuario esta explicada por la calidad del del servicio.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: La confiabilidad no influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H1: La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Tabla 36

Correlaciones confiabilidad y satisfacción del usuario

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,436**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,436**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 36 con un nivel de significancia bilateral $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación moderada directa $r = 0,436$; con lo que queda demostrado que la confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Segunda hipótesis específica

Ho: La capacidad de respuesta no influye directamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H1: La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Tabla 37

Correlaciones capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 37 con un nivel de significancia bilateral $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación moderada directa $r = 0,458$; con lo que queda demostrado que la capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Tercera hipótesis específica

Ho: La empatía no influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

H1: La empatía influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

Tabla 38*Correlaciones empatía y la satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se observa en la tabla 38 con un nivel de significancia bilateral $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación moderada directa $r = 0,568$; con lo que queda demostrado que la empatía influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Guerra, E. (2021), se certifica en el estudio con un nivel de significancia de 5% aprueba la hipótesis alterna ($r = 0,665$; $p < 0,05$) la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del paciente de medicina general. Además, señala que es recomendable perfeccionar la atención del personal no médico ya que conforma parte del equipo de trabajo que presta atención al paciente y viene a ser parte de la experiencia en la visita del paciente al centro de salud.

Meléndez, J. y Huayta, E. (2021), el estudio obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,641$; p valor = $0,000 < 0,05$, como consecuencia, acepta que la calidad de servicio sí se relaciona con la satisfacción del paciente del Instituto Oftalmológico La Luz. Sin embargo, hace hincapié en que el personal debe concentrarse que durante la atención se debe entablar una conexión visual a razón de hacer más humano la atención con los pacientes que acuden con el fin de mejorar su salud por lo que sentirse escuchados optimiza su percepción del trato que se ofrece.

Pabón, M. y Palacio, K. (2020), respecto al conocimiento de la calidad de los servicios de salud percibida por los usuarios ha sido calificada como bueno lo que conlleva a interpretar de forma positiva la calidad técnica, la atención y la infraestructura del hospital en estudio evidenciando que existe satisfacción por parte de los usuarios ya que se estaría brindando oportuna atención. Así mismo demográficamente en ambas investigaciones con más del 50% queda registrado que las mujeres son las que más asisten a los servicios de salud.

Grm, K. (2021), señala que la satisfacción de los pacientes, las enfermeras y técnicos de enfermería no directivos depende del estilo de liderazgo que se emplee en las clínicas. También precisa que los colaboradores que se encuentran más satisfechos son más eficientes y eficaces a la hora de trabajar ocasionando una mayor calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Es así como el liderazgo transformacional predominó en 80% respecto al total de los encuestados así mismo los pacientes con una media de 4,13 valoraron más la respuesta cuando se requería atención de parte de los

enfermeros sobresaliendo la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio de la presente investigación.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Se ha respetado la confidencialidad de la información y datos brindados por los participantes también su privacidad y anonimato para la realización de la investigación previo cumplimiento de los criterios de inclusión que se ha establecido para la muestra. Al llevar a cabo esta investigación nos advierte sobre la realidad en materia de salud y nuestra responsabilidad ética en la cual se busca contribuir a los grupos de interés de nuestra sociedad. Así mismo a todos los participantes se informó sobre los objetivos, proceso y los beneficios del presente trabajo.

VII. CONCLUSIONES

1. En relación al cálculo estadístico efectuado en la investigación para el objetivo general planteado se resuelve que, a través de la regla de decisión la calidad de servicio representado por el 34,3% influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022. Así mismo se alcanzó 0,616 como coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

2. En cuanto al primer objetivo específico de estudio, se concluye que la confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022. Ello debido a una significancia bilateral de $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación de Pearson moderada directa de $r = 0,436$ equivalente al 43,6%.

3. Se analizó el segundo objetivo específico de la investigación, para lo cual se infiere que la capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022. Obteniendo una significancia bilateral de $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación de Pearson moderada directa de $r = 0,458$ correspondiente al 45,8%.

4. Respecto al tercer objetivo específico planteado inicialmente en el estudio, se determina que la empatía influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022. Esto en concordancia con la significancia bilateral de $p = 0,000 < 0,05$ y la correlación de Pearson moderada directa de $r = 0,568$ equivalente al 45,8%.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Organizar un comité de trabajo en el área de administración del Policlínico Munisalud Callao I, que se encargue de dar seguimiento al nivel de satisfacción del usuario a través de la aplicación periódica de los cuestionarios dirigidos al usuario para dar seguimiento a la calidad de servicio que actualmente se viene brindando. También se incentiva y motiva al estudio de otras variables que puedan influir y estar relacionadas a la satisfacción del usuario externo, ya que en el presente trabajo solo se ha abordado la calidad del servicio con sus dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

2. Realizar la difusión de los servicios y especialidades médicas en un portal web de administración de la Municipalidad del Callao, a fin de que el usuario posea información actualizada de la programación y disponibilidad del staff de médicos cada mes.

3. Realizar la dotación de personal en el servicio de caja y triaje a razón que los usuarios deben registrarse en triaje previo al pago en la caja. Ambos servicios cuentan solo con un personal lo que genera que las colas y en consecuencia el servicio no fluya rápidamente y se generan cuellos de botella.

4. Optimizar la atención del usuario a través de capacitaciones dirigido al personal de Policlínico Munisalud Callao I, en temas de interacción con el usuario y desarrollar habilidades de brindar información oportuna y asertiva de acuerdo con las necesidades de cada usuario. De tal manera, que la experiencia del usuario en el establecimiento de salud sea agradable y acogedor.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, G. (11 de diciembre de 2017) ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>
- Arteta, L. y Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Cengage
- Chenhui, J. (2019) *Impacto de la adopción de tecnología de salud móvil en la calidad del servicio y satisfacción del paciente* [Tesis de Doctorado, Instituto Universitario de Lisboa]. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/19777>
- Contraloría General de la República (2018). Operativo de Control “Por una salud de Calidad”. https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf
- Coppiano Campoverde, G. J. (2019) *Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13940>
- Da Silva, D. (8 de setiembre de 2020). Compromiso con el cliente: una cuestión estratégica. *Blog de Zendesk*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-con-el-cliente/>

- Easy Rez Hospitality Solutions. (5 de marzo de 2021). 7 formas de mejorar la experiencia y satisfacción de los huéspedes del hotel. *Easy Rez*. <https://blog.easy-rez.com/2021/03/05/7-formas-de-mejorar-la-experiencia-y-satisfaccion-de-los-huespedes-del-hotel/>
- Gobierno de Chile. Ministerio de salud (2016). *Modelo de Gestión de establecimientos hospitalarios*. Subsecretaria de redes asistenciales / División de Gestión de la red asistencial. <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/chilewp-content/uploads/2016/03/9.pdf>
- Grm, K. (2021) *Estilos de gestión en relación con la satisfacción de los pacientes en Maribor* [Tesis de Maestría, Universidad de Maribor]. <https://dk.um.si/lzpisGradiva.php?id=80785>
- Guerra Marmolejo, E. A. (2021). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/7db6dffbf7cb-4db7-8386-f381441c9c1a>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016, Informe Final. http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
- Instituto Nacional de Salud del Niño. (2016). Plan de Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de emergencia / consultorio externo

- / hospitalización. <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-2.pdf>
- Ley N° 26842. Ley General de Salud. Diario Oficial El Peruano (1997).
<https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/leyn26842.pdf>
- Lovelock, C., Reynoso J., D'Andrea, G., Huete, L. y Wirtz, J. (2018).
Administración de Servicios. Person
- Manrique, H. y Bedon, J. (2021). *Calidad de Servicio y Fidelización del paciente en la clínica Salazar Huancayo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3357>
- Meléndez, J. y Huayta, E. (2021). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico la luz, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/85800768-0ae0-4cbb-8bc6-031f3cd6153e>
- Mendoza Vilela, J. E. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa Piura 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14338>
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.) *Objetivos de Desarrollo sostenibles Salud y bienestar*. <https://peru.un.org/es/sdgs/3>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario* (Norma ISO N° 9000:2015).
<https://www.iso.org/standard/45481.html>

- Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*.
<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Estadísticas Sanitarias Mundiales 2020: monitoreando la salud para los ODS, objetivo de desarrollo sostenible*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/338072/9789240011953spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%22>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). *Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud*.
<https://doi.org/10.37774/9789275373613>
- Pabón Córdoba, M. L. y Palacio Díaz, K. I. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, período 2017-2019* [Tesis de Pregrado, Universidad de la Costa].
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- Padilla Meléndez, N. Y. (2019) Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, (XXIII) 3:49-55 noviembre 2019.<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-

Perú. 2019. Horizonte Médico (Lima), 20000000(30), e1248.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Real Academia Española. (s.f.). Amabilidad. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 20 de agosto de 2022, de <https://dle.rae.es/amabilidad?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Coherencia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/coherencia?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Disposición. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/disposici%C3%B3n?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Información. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/informaci%C3%B3n?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Interacción. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/interacci%C3%B3n?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Proactivo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/proactivo>

Real Academia Española. (s.f.). Solidaridad. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/solidaridad?m=form>

Redacción Contact Center Hub. (12 de febrero de 2021) Cómo ofrecer un servicio personalizado desde las grandes empresas. *Contact Center Hub*.

<https://contactcenterhub.es/ofrecer-un-servicio-personalizado-desde-las-grandes-empresas-2021-12-29767/>

Resolución Ministerial N° 811-2018 [Ministerio de Salud]. Aprobar la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales. 5 de setiembre de 2018.

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 004-2021-PCM/SGP [Presidencia del Consejo de Ministros]. Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. 21 de abril de 2021.

Superintendencia Nacional de Salud (2016). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud: Resultados definitivos. <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacionalensusalud-2016/>

Valls, W., Román V., Chica C. y Salgado G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

Vázquez, E., Sotomayor, J., Gonzáles, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J. y Campos, L. (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*, 20(02),254-257 <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

- Velasquez Asca, S.R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2631?show=full>
- Villa, J. P. (2016). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Profit.
<https://www.peruebooks.com/ebook/0158231/manual-de-atencion-al-cliente-y-usuarios-ebook>
- Zenvia. (10 de noviembre de 2020) Satisfacción del cliente: sepa que es y su importancia. *Blog de Zenvia*.
<https://www.zenvia.com/es/blog/satisfaccion-del-cliente/>

X. ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Anexo N°3: Instrumentos validados por opinión de expertos

Anexo N°4: Consentimiento informado

Anexo N°5: Base de datos

Anexo N°6: Declaración de compromiso ético

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO I - 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u> ¿En qué medida la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?</p> <p><u>Problemas específicos</u> P1: ¿De qué manera la confiabilidad influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022? P2: ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022? P3: ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> O1: Establecer la influencia de la confiabilidad en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022. O2: Determinar la influencia de la capacidad de respuestas en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022. O3: Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I - 2022.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> H1: La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I – 2022. H2: La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I – 2022. H3: La empatía influye positivamente en la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Empatía <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Cortesía 	<p><u>Método de investigación</u> Hipotético deductivo</p> <p><u>Enfoque de investigación</u> Enfoque cuantitativo</p> <p><u>Tipo de investigación</u> Aplicada</p> <p><u>Diseño de investigación</u> No experimental, transversal</p> <p><u>Población y muestra</u> La población está constituida por 1895 usuarios externos y la muestra por 110 usuarios externos del Policlínico Munisalud Callao I</p> <p><u>Técnica</u> Encuesta</p>

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Tema: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el policlínico Munisalud Callao I - 2022

CUESTIONARIO

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió en la consulta externa del Policlínico Munisalud Callao I. Es importante señalar que sus respuestas son totalmente confidenciales, por lo que los datos que proporcionan serán utilizados única y exclusivamente para reportes estadísticos. Agradecemos su participación.

Instrucción: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Datos del Encuestado(a):

Sexo: Femenino Masculino
 Edad: 18 a 26 años 27 a 59 años 60 a más años

	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	La atención médica se realizó según el horario establecido					
	2	El policlínico cuenta con todas las especialidades médicas que ofreció					
Capacidad de Respuesta	3	La atención en triaje fue rápida					
	4	La atención en caja fue rápida					
	5	La atención de laboratorio fue rápida					
	6	El tiempo de espera para la consulta fue corta					
Empatía	7	El personal del policlínico lo atendió con paciencia					
	8	Las indicaciones del médico fueron de fácil comprensión					
	9	El personal del policlínico mostró interés en ayudarlo					
Comunicación	10	El policlínico cuenta con un área de informes					
	11	El médico fue claro cuando le explicó su tratamiento					
	12	El policlínico le avisó sobre las citas médicas disponibles					
	13	El horario de la especialidad médica se encontró visible					
	14	El policlínico tuvo suficiente cantidad de afiches informativos					
Cortesía	15	El personal del policlínico fue amable					
	16	El personal del policlínico lo trató con educación					
	17	El personal del policlínico lo atendió con respeto					
	18	El policlínico le ofreció alguna campaña médica					
	19	El policlínico fue atento con los pacientes de la tercera edad					

Anexo N°3: Instrumentos validados por opinión de expertos

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:


Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
Mg. Diaz Gonzales Alejandro	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario	Bach. Chata Atencia, Raquel Bach. Sanchez Ramirez, Silvia
Título del estudio: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad).																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X	
PROMEDIO																				92		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su aplicación	X
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	No procede su aplicación	

Callao, 27 / 10 / 2022	10193466		999384050
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. Procede con la investigación.

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Fecha: 27 / 10 / 2022



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario	Bach. Chata Atencia, Raquel Bach. Sanchez Ramirez, Silvia
Título del estudio: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022"			


ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					60	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																						60
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																						60
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																						60
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad).																						60
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																						60
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos.																						60
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																						60
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																						60
PROMEDIO																					60		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	SI
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, 29 / 10 / 2022	09738378		945647355
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. _____

SIN OBSERVACIONES

2. _____

3. _____

Fecha: 29 / 10 / 2022



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
AMABLE FARRO ALFONSO S.	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario	Bach. Chata Atencia, Raquel Bach. Sanchez Ramirez, Silvia
Título del estudio: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Munisalud Callao I - 2022"			

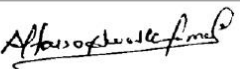
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad).																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X	
PROMEDIO																				92%		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, 31 / 10 / 2022	15728801		990325949
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. Procede la aplicación del instrumento.

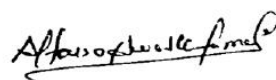
2.

3.

4.

5.

Fecha: 31 / 10 / 2022



Firma del experto

Anexo N°4: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) usuario externo del Policlínico Munisalud Callao I, le solicitamos su colaboración en la investigación titulada: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el policlínico Munisalud Callao I – 2022”.

Si acepta participar en esta investigación se le solicitará llenar un cuestionario, el cual le tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La información brindada será tratada de manera confidencial respetando el anonimato de los datos otorgados debido a que serán utilizados únicamente para fines de investigación y/o académicos.

Asimismo, tiene el derecho de retirarse de la aplicación en cualquier momento, sin expresión de causa ni consecuencias negativas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, _____ identificado(a) con N° DNI _____

Acepto las condiciones descritas anteriormente.

Doy

No Doy

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto.

Firma

Anexo N°5: Base de datos

De 1 a 110 encuestados.

- La columna 1 corresponde a sexo, si es femenino = F y masculino = M
- La columna 2 corresponde a edad, si es de 18 - 26 años = A; de 27 - 59 años = B y de 60 - más años = C
- La columna 3 a la 11 corresponde a la variable calidad de servicio.
- La columna 12 a la 21 corresponde a la variable satisfacción del usuario externo.

UA/I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	M	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	M	B	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	M	A	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	F	B	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
5	M	B	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4
6	F	C	5	3	5	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	2	5	5	5	2	4
7	M	B	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	2	5	4	4	4	4	1	4
8	F	B	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5
9	M	C	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5
10	F	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	F	A	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
12	F	B	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
13	M	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
14	F	C	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
15	F	B	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
16	F	A	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
17	F	A	4	1	3	2	5	3	3	2	4	1	5	3	2	4	4	4	4	3	4
18	F	C	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5
19	M	B	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4
20	M	A	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4

21	F	B	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	F	B	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4
23	F	B	3	1	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
24	F	B	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4
25	M	C	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26	F	C	3	4	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3
27	F	B	5	5	4	3	3	3	5	5	4	2	5	2	4	2	4	4	4	3	2
28	M	B	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
29	M	B	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3
30	F	B	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
31	F	A	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	2	3	4	2	3
32	F	A	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
33	F	C	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5
34	M	B	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5
35	F	B	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	M	C	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
37	M	C	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5
38	F	B	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1	5
39	M	B	4	5	5	3	3	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	4
40	F	C	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	2	3
41	M	A	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	2	4
42	M	B	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4
43	F	B	5	5	4	4	5	3	5	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	3
44	M	C	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	5	5	5	2	4
45	F	C	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	2	4
46	M	B	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4
47	F	B	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	1	3	1	5	5	5	1	3
48	M	C	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	2	4
49	F	C	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4
50	F	B	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	5	4	4
51	F	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3

52	F	B	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4
53	F	C	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
54	F	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
55	F	B	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	3	5
56	F	B	5	4	5	3	4	3	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	5	4
57	F	B	5	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	2	4	4	5	5	2	5
58	F	C	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3
59	M	B	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	2	4	3	5	5	5	2	4
60	F	C	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3
61	F	B	3	5	5	5	2	2	5	4	5	5	2	4	2	4	4	4	5	4
62	M	C	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	5
63	M	C	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	2	3	5	5	5	2	4
64	F	B	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
65	F	B	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
66	F	A	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5
67	F	C	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4
68	F	B	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5
69	M	A	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
70	M	B	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4
71	M	A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
72	F	B	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	M	B	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4
74	F	C	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	1	3
75	F	A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
76	M	B	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4
77	F	B	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
78	M	A	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
79	M	C	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4
80	F	A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
81	F	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
82	M	C	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5

83	F	A	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
84	F	B	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	4
85	F	B	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	F	A	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	
87	M	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
88	F	B	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	5	
89	F	A	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	
90	M	B	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
91	F	B	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
92	M	C	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
93	F	C	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
94	F	B	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	
95	F	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
96	M	C	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	
97	F	B	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	M	A	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	
99	F	C	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	
100	M	B	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	2	
101	F	A	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2	5	5	5	5	
102	M	B	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	4	4	4	4	
103	M	B	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	2	
104	F	A	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	
105	F	C	4	2	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	1	
106	F	A	4	2	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	2	2	4	4	4	3	
107	F	B	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	4	4	
108	M	B	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	
109	F	A	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	
110	F	A	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	

Anexo N°6: Declaración de compromiso ético



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO

En relación al contenido de la presente investigación titulada: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el policlínico Munisalud Callao I – 2022” y en la condición de autoras declaramos bajo juramento que hemos desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por la Universidad Nacional del Callao. Desde la etapa inicial de elaboración y recolección de la información hasta la etapa final del análisis de datos y elaboración del informe final así mismo la investigación ha requerido de la participación voluntaria de personas y la aplicación de un cuestionario.

Ante lo expuesto, señalamos que la información contenida en el presente documento es el resultado de nuestra investigación, de acuerdo a la legislación sobre la propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier otro tipo de fraude, por lo cual nos sometemos a las normas disciplinarias establecidas.

Firmamos el presente compromiso el 30 de noviembre del 2022.

Bach. Raquel Chata Atencia

DNI: 48389322

Bach. Silvia Sanchez Ramirez

DNI: 70948437