



Universidad  
**Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN**  
**DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA**  
**POLICLÍNICO PERUANO JAPONÉS 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y**  
**ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**KAMIYA VÁSQUEZ, DENISSE AKEMI**

**ASESORA:**

**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **Dedicatoria**

A mis queridos padres, quienes son mi fortaleza e inspiración diaria; Agradecerles por su amor, apoyo incondicional, cuidado y comprensión.

A mi amado hermano, desde niña mi protector, mejor amigo, cómplice y compañero; hoy desde el cielo mi ángel guardián.

Dr. Erik Chávez, Lic. Jorge Luis Rodríguez, Ing. Eduardo Yshikawa, gracias por sus enseñanzas y su hermosa amistad, siempre tendrán un lugar importante en mi corazón.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por guiarme a través de esta hermosa profesión todos los días.

Universidad Norbert Wiener, por conducirme día a día en mi desarrollo profesional.

A mis colegas del Policlínico Peruano Japonés por su apoyo incondicional con sus conocimientos, experiencias y sugerencias para realizar el presente proyecto de investigación.

**ASESORA:**  
**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

**VOCAL** : Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

## ÍNDICE

Índice de tablas .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	5
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Recursos.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.2.1. Calidad de la atención.....	9
2.2.2. Satisfacción del paciente.....	11
2.3. Formulación de hipótesis .....	13

2.3.1.	Hipótesis general.....	13
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	13
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.</b>	<b>Método de la investigación .....</b>	<b>16</b>
3.2.	Enfoque de la investigación .....	16
<b>3.3.</b>	<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>16</b>
3.4.	Diseño de la investigación.....	16
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	17
3.6.	Variables y operacionalización .....	18
3.6.1.	Variable Calidad de atención.....	18
3.6.2.	Variable satisfacción del usuario .....	19
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7.1.	Técnica.....	22
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	22
3.7.2.1.	Variable independiente calidad de servicio.....	22
3.7.2.2.	Variable dependiente satisfacción del usuario .....	23
3.7.3.	Validación.....	24
3.7.3.1.	Variable independiente calidad de servicio.....	24
3.7.3.2.	Variable dependiente satisfacción del usuario .....	24
3.7.4.	Confiabilidad .....	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	25
3.9.	Aspectos Éticos .....	25
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>26</b>
4.1.	Cronograma de actividades .....	26
4.2.	Recursos financieros (Presupuestos y Recursos Humanos).....	28
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>29</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>37</b>

6.1.1.	Matriz de consistencia .....	38
6.1.2.	Instrumentos.....	40
6.1.3.	Consentimiento informado .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1. Variables y operacionalización.....	20
Tabla 2. Escala de valoración.....	23

## **Resumen**

El propósito del estudio fue el de establecer si hubo un vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en consultas externas de medicina. El método empleado para recolectar información fue de carácter cuantitativa, descriptiva, transversal y observacional. Se utiliza como instrumento y técnica de recolección los cuestionarios; para la variable calidad de servicio (SERVQUAL modificada) y el cuestionario de satisfacción de paciente de consultorios externo (Cuestionario previamente validado empleado en un estudio similar). La muestra fue de 60 pacientes que acuden para ser ingresados a las consultas externas del área de medicina en el Policlínico Peruano Japones. Después de obtener los datos de la muestra, estos serán compilados, clasificados y procesados mediante el software estadístico SPSS 26, en el que se utilizará la estadística descriptiva para la elaboración d cuadros de distribución de frecuencia, descripciones porcentuales y estadísticas inferenciales para usar las estadísticas chi-cuadrado de Pearson; datos que serán trasladados al Microsoft Excel para la presentación de gráficos, información que nos ayudara a determinar la relación entre ambas variables del estudio.

**Palabras clave:** “Calidad de servicio”, “Satisfacción del usuario”, “Consulta externa.

## **Abstract**

The purpose of the study was to establish if there was a link between user satisfaction and quality of service in outpatient medicine. The method used to collect information was quantitative, descriptive, cross-sectional and observational. Questionnaires are used as an instrument and collection technique; for the quality of service variable (modified SERVQUAL) and the patient satisfaction questionnaire in outpatient clinics (previously validated questionnaire used in a similar study). The sample consisted of 60 patients who come to be admitted to outpatient clinics in the medicine area at the Japanese Peruvian Polyclinic. After obtaining the sample data, these will be compiled, classified and processed using the SPSS 26 statistical software, in which descriptive statistics will be used to prepare frequency distribution tables, percentage descriptions and inferential statistics to use the statistics. Pearson chi-square; data that will be transferred to Microsoft Excel for the presentation of graphs, information that will help us determine the relationship between both variables of the study.

Keywords: “Quality of service”, “User satisfaction”, “External consultation.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El concepto de una asistencia sanitaria de calidad está íntimamente relacionado con la satisfacción del paciente, entorno familiar, necesidades y requisitos de la sociedad en su conjunto. Basado en una organización de cambio que logra la excelencia en el servicio eliminando errores y mejorando el desempeño institucional (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) establece que la calidad de consideración es la gama de servicios médicos proporcionados a individuos y grupos para aumentar sus posibilidades de lograr el resultado de salud deseado. La atención de calidad primero debe mejorar los servicios médicos, pero, sobre todo, debe lograrse la atención médica universal. A medida que los países se esfuerzan por lograr la salud de todos, se debe prestar especial relevancia a la atención en el área de salud y la calidad del servicio. (2).

Una de las problemáticas del sector sanitario dentro del Caribe y Latinoamérica en los siguientes años se basa en promover la cobertura y acceso en los sectores de salubridad. Sin embargo, una estrategia para reducir esta desigualdad es optimizar la calidad de los servicios definidos por el concepto de calidad, logrando la complacencia del usuario y la motivación de la familia para la consideración sanitaria. (3).

Además de lo anterior, según el último informe de Numbeo, una plataforma global dedicada a brindar una base estadística sobre múltiples temas. Incluyendo la cualidad de la atención del área de salud. En su informe final de 2021, presentaré un ranking de países latinoamericanos que ofrecen la mejor atención. Cabe destacar que Ecuador ocupa el lugar 25, México y Argentina los lugares 29 y 27. Colombia ocupa el rango 35, 39

Uruguay, 50 Costa Rica y 44 Chile. Luego aparecerán 62 Perú, 56 Panamá, 64 Puerto Rico y 63 Brasil. No se recopila información de Paraguay ni de otros países centroamericanos o del Caribe. (4).

Dentro del Perú, la Ley N°29344 destaca que, en el marco de protección universal sanitaria, se declara el derecho de toda la población del país al acceso oportuno a una atención médica de calidad. A pesar de las recientes mejoras en la cobertura y consideración de Perú, los pacientes de los beneficios sanitarios han expresado su descontento. (5)

Tomando en cuenta al Ministerio de Salud (Minsa) (2019); la relevancia de la atención en los establecimientos médicos es considerada deficiente. Esto se debe a que nuestro sistema de salud está fragmentado y miles de peruanos no tienen acceso a él (6).

Además, existen temas como la discriminación, el maltrato y la falta de infraestructura y recursos necesarios para atender a la población. Los largos tiempos de espera están generando insatisfacción entre las personas que visitan el centro médico (7).

Actualmente, las quejas de los pacientes están aumentando en el Policlínico Peruano Japonés debido al largo tiempo de espera del tratamiento, de 45 a 90 minutos. El tiempo de espera requiere de la organización y gestión de los centros médicos, no de la atención directa del médico, pero el Ministerio de Salud recomienda atender al paciente en 20 minutos. (8).

Un paciente insatisfecho dejara una reseña negativa expresando su decepción con la experiencia recibida; lo cual conlleva una mala publicidad, elevadas tasas de abandono, los cuales tendrán un gran impacto económico y social hacia la institución (9).

En el Policlínico Peruano Japonés se evaluará a los usuarios que acudan a las consultas externas o mediante las encuestas, en relación a los grados de satisfacción que estos perciben durante el tiempo dentro de los consultorios externos, analizando y valorando desde el primer día de ingreso hasta su alta, para así elaborar conclusiones y recomendaciones que nos permitan eliminar las causas que provoquen el malestar de los pacientes ofreciendo un trato empático y amable; los cuales son las razones más comunes de las buenas experiencias, (10) buscando brindar una atención médica ambulatoria de calidad como una forma de demostrar una atención eficaz basada en su propia experiencia, cumpliendo con brindar una labor constante en beneficio de la colectividad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio según dimensión fiabilidad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio según la dimensión seguridad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico

Peruano Japonés, 2022?

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio según dimensión empatía con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio según la dimensión elementos tangibles con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

“Determinar si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de medicina”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre calidad del servicio según dimensión fiabilidad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

Precisar cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

Señalar como se relaciona calidad de servicio según dimensión seguridad de la calidad de servicio con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

Definir como se relaciona calidad del servicio según dimensión empatía con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

Precisar cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión elementos tangibles con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

Señalar cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión seguridad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Teórica**

La investigación posibilitará el profundizar en el tema con el fin de resaltar los aspectos relacionados con la calidad de atención en consulta externa de medicina y así poder ampliar conocimientos sobre la calidad del del servicio en sus dimensiones.

### **1.4.2. Metodológica**

La metodología que se aplicará para desarrollo del presente proyecto de investigación requerirá del apoyo de herramientas eficientes, confiables y formales que nos permitan profundizar y ampliar los conocimientos relacionados con las variables usuario en consultas externas y calidad del servicio; empleando como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL; además de respaldarnos en estudios realizados previamente.

### **1.4.3. Práctica**

El estudio ayudará en la reflexión en base al desempeño de los profesionales del área sanitaria en la consulta externa de medicina. A partir de ahí, sugerir algunos aspectos en la optimización de la calidad de consideración; como la reducción en los tiempos de espera esto mediante la confirmación previa de citas ya sea por mail, mensaje telefónico o llamadas; evitando así largos tiempos de permanencia en la institución lo cual muchas veces genera el malestar del paciente. Promover el cuidado humanizado mediante de la sensibilización del personal de salud esto a través de capacitaciones y talleres sobre inteligencia emocional, comunicación empática y liderazgo. Finalmente realizar un seguimiento de casos para precisar la satisfacción del paciente.

## **1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio se desarrollará en el segundo semestre del año 2022.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se elaborará en el Policlínico Peruano Japonés, Lima - Perú.

### **1.5.3. Recursos**

- Laptop
- Obras de referencia: Diccionarios y enciclopedias.
- Diccionarios multilingües y traductores.
- Repositorios de información y Bibliotecas Digitales.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel nacionales**

Salinas (11) en 2021 en su estudio elaborado en Trujillo, realizó un estudio el cual consistió en establecer los grados de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de consideración en las consultas externas en el área de medicina general en el Hospital Distrital Jerusalén entre diciembre 2019 y enero 2020. Se utilizó un método correlacional y descriptivo, con la colaboración de 209 usuarios. Empleando el cuestionario SERVQUAL (MINSA, 2011) modificada; concluyéndose que el 50-60% de los pacientes se sentían complacidos con la atención que recibieron, poniendo en manifiesto un incremento de la calidad de consideración en los hospitales de distrito desde diciembre de 2019 hasta enero de 2020.

Gastiaburú (12), 2018 realiza una investigación en Lima, con la finalidad de corroborar la calidad de la atención médica en relación a la complacencia de los pacientes en las consultas externas de consultorios de Neurología en el Centro Médico Naval, contando con la participación de 268 asistentes a consulta ambulatoria; por el lado del instrumento aplicado para valorar las variables, se usó el cuestionario SERVQUAL modificado; concluyendo si hubo un alto grado de gozo general entre los usuarios que acuden a los servicios neurológicos, lo que conduce a una atención de calidad que cubre sus expectativas.

Cruz, (13) en 2018 en su investigación realizada en Lima, tuvo como finalidad delimitar el vínculo entre los niveles de satisfacción y calidad de servicio de los pacientes en consultas externas dentro del hospital de emergencia Grau EsSalud en Lima durante el 2017. La metodología usada fue correlacional y descriptiva, con la participación de 157

personas que asistieron para su atención. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado; determinándose que existe correlación entre las dos variables del estudio.

Díaz (14) en 2018 efectuó su investigación en la ciudad de Lima, con la intención de establecer la conexión entre complacencia y calidad de consideración en los servicios de consultas externas en el Policlínico Policial San Borja entre abril y julio del 2018. La metodología elegida como tipo de estudio descriptivo correlacional; seleccionando una muestra de 94 pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL modificada por el MINSA. Los resultados indicaron que, si hubo una correlación de significancia entre las variables de complacencia del usuario y calidad de servicio.

### **A nivel internacionales**

Castellón (15) en 2019 en su estudio elaborado en Nicaragua, tuvo como finalidad el valorar los niveles de complacencia de los pacientes en relación a la calidad de los servicios sanitarios recibidos en el área de medicina interna de consultas externas dentro del Hospital Bautista de Managua en Nicaragua durante junio del 2019. La muestra de estudio correspondió a 227 usuarios. El estudio fue cuantitativo, para el instrumento empleado en base a la recopilación de datos se usó la encuesta SERVQUAL adaptado, encontrando como resultado satisfactorio el servicio recibido en la atención de salud.

Naranjo, et. Al. (16) el 2019 en Ecuador, tuvo como finalidad corroborar la calidad de consideración expresada por los pacientes en los servicios de consultas externas en el Hospital Vicente Corral Moscoso en Cuenca durante el 2019. Desarrollaron una metodología de tipo correlacional y descriptiva, la muestra se conformó por 383 usuarios de consultas ambulatorias. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS; destacando una alta

complacencia en relación a la calidad de atención dada por el Hospital Vicente Corral Moscoso.

Orozco, et al., (17) el 2017 realiza un estudio en Nicaragua cuyo fin es el de valorar los niveles de agrado de los pacientes en relación a la calidad de servicios en el área de medicina general dentro del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños en Managua – Nicaragua durante febrero del 2017. Siendo este un método de tipo transversal y descriptivo. La muestra fue de 364 personas, recolectando la información mediante la encuesta SERVQUAL modifica para ambas variables. El resultado interpreta que los servicios ofrecidos en las consultas externas sí llenan los estándares de forma regular de los pacientes.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad de la atención**

Calixto-Olalde et al., (2011), La calidad se debe a las diferencias en las percepciones y expectativas de los pacientes en relación a los servicios ofrecidos (18).

Por otro lado, Malangón-Londoño (1999) señala que, para definir las actitudes hacia la calidad, todos los miembros del grupo institucional necesitan definir la calidad como algo concreto, no como un valor filosófico abstracto. (19).

### **Modelo de Calidad en Salud del Dr. Avedis Donabedian**

Donabedian (1990), El término calidad de la atención se usa ampliamente en los cuidados de la salud y se define como el conjunto de medidas que son utilizadas por los medios más deseables para maximizar la salud. Donabedian ha identificado siete atributos

o aspectos de la calidad de la atención que se reconocen y evalúan. Estos son eficacia, eficiencia, eficacia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad (20).

Varios autores han reconocido dimensiones implícitas en la calidad, la más famosa de las cuales es la clasificación de H. Palmer, que incluye: eficacia, eficacia, disponibilidad y aceptabilidad (21).

### **Dimensiones de la calidad de la atención**

#### **Primera dimensión: Fiabilidad**

Según García (2008) es la confianza generada por la satisfacción del paciente. Es decir, este al sentirse seguro y confiado por la atención recibida, volverá a solicitar los mismos servicios con los que quedo satisfecho anteriormente (22).

#### **Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta**

Droette (2012) se entiende como la competencia para facilitar la atención de manera ágil y oportuna (23).

#### **Tercera dimensión: Seguridad**

Felipe (2004); se considera las acciones libres de diversas amenazas que puedan amenazar el bienestar y vida de los seres humanos (24).

#### **Cuarta dimensión: Empatía**

Fariña (1915), se entiende como la competencia de índole cognitiva que sirve para entender lo que otros sienten desde un punto de vista sin prejuicios en un contexto compartido (25). Para Olmedo (2009) el proceso empático inicia con la captura de los sentimientos de la otra persona así obtener una comprensión de lo que podemos dar (26).

#### **Quinta dimensión: Elementos Tangibles**

Riveros (2007) argumenta que, los factores palpables incluyen el aspecto de las instalaciones, el equipo utilizado para prestar los servicios, la presencia de empleados y los flujos comunicacionales, es decir, es igual a la evidencia física de cómo el cliente percibe el servicio. (27).

#### **Instrumento**

El más empleado en la valoración de la calidad de servicios es: encuesta SERVPERF: Debido a su alto grado de veracidad, con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098 (28).

#### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

Martín y Martín (2020), es el estado emocional como respuesta al cumplimiento de necesidades (29).

## **La teoría de los dos factores de la satisfacción de los usuarios**

La teoría de la satisfacción del cliente posee 2 elementos, sostiene que ciertos aspectos de un servicio o producto están relacionados con la complacencia de los usuarios, mientras que las dimensiones son muy diferentes de la insatisfacción del cliente. (30).

## **Dimensiones de la satisfacción del paciente**

### **Primera dimensión: Humana**

Peplau, refiere la importancia del cuidado como un importante proceso de tratamiento interpersonal (31).

### **Segunda dimensión: Técnico- científica**

Zurita (2002), refiere que la atención puede variar de acuerdo a la calidad y vacantes en los recursos humanos y físicos brindados (32).

### **Tercera dimensión: Seguridad**

Subauste (2013), analiza el comportamiento de los servicios prestados y manifiesta que estos varían de acuerdo a las sapiencias y actitudes de los colaboradores en la resolución de dudas de los usuarios (33).

### **Cuarta dimensión: Entorno**

Las instalaciones brinden niveles básicos de comodidad percibida por los usuarios. Urriago (2012) (34).

### **2.2.2.3. Instrumentos**

Los instrumentos más utilizados son las encuestas SERVQUAL modificada; herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, et. Al. (1992) en los Estados Unidos y SERVPERF, encuesta empleada en la medición de la complacencia de los clientes (35).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina, Policlínico Peruano Japonés, 2022.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina, Policlínico Peruano Japonés, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión fiabilidad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión fiabilidad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022

Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Ho2: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Hi 3: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión seguridad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión seguridad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Hi 4: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión empatía y la satisfacción del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Ho4: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión empatía y la satisfacción del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Hi 5: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión elementos tangibles y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

Ho5: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión elementos tangibles y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La presente investigación es deductiva, lo que implica que se aborda desde los aspectos generales a los particulares, para generar producir razonamiento lógicos y suposiciones, registrando datos (37).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Caballero (2014) señala que el estudio cuantitativo está dominado por el manejo numérico y la estadística matemática, y que los encuestados son igualmente valorados. Este estudio tiene como propósito verificar hipótesis basadas en las relaciones de las variables y luego midiéndolas para confirmarlas o refutarlas. (36).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Para Sabino (2006), los estudios aplicados se realizan con el propósito de resolver problemas prácticos, donde el conocimiento adquirido es el insumo necesario para tomar acción. (37).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El estudio correlacional, donde el cambio de un factor afecta directamente al otro Bernal (2006). Siendo de corte transversal, porque la recopilación de datos se realiza simultáneamente dentro de la única unidad investigativa de una unidad de la investigación (38).

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

#### **Población:**

Está conformada por 60 usuarios que asisten a las consultas externas de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, que cumplen los criterios de inclusión.

#### **Muestra:**

Debido a que la población de pacientes que acuden a consulta externa de medicina no supera los 100 elementos no es obligatorio el cálculo de la muestra; así que, se tomará la población total de 60 pacientes.

#### **Muestreo:**

No probabilístico intencional; para ello se hará necesario conocer las características de la población, en base a ello el investigador elegirá el grupo representativo que considere apropiado (Bolaños 2021) (39).

#### **Criterios de selección**

##### *Criterio de inclusión:*

- Pacientes de forma voluntaria al contestar un cuestionario en el momento de salir de su atención.
- Usuarios dispuestos a firmar el consentimiento informado.
- Usuarios mayores de 18 años.
- Pacientes sin alteraciones mentales.

*Criterio de exclusión:*

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que se rehúsen a participar.
- Pacientes discapacitados o con trastorno mental.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**V1: Calidad de atención.**

**V2: Satisfacción del usuario**

#### **3.6.1. Variable Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

Ivnacevich y Lorenzi (2006) han demostrado que la calidad se refiere a las particularidades y funciones generales de la capacidad de un servicio o producto capaces de satisfacer necesidades expresas o implícitas. (40).

##### **Definición operacional**

Es asegurar que todo usuario que acuda a consulta externa al Policlínico Peruano Japonés reciba una atención óptima: durante la interacción con el personal de salud, encontrando un entorno agradable, sin prolongados periodos de espera y que los resultados tras el tratamiento sean eficaces, con la certeza de haber recibido un trato equitativo; estos datos serán recolectados a través de un cuestionario cuyo valor final será alto, medio y bajo. La información será recogida mediante encuesta una SERVQUAL modificada (41).

Tomando las siguientes dimensiones: elementos palpables, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

### **3.6.2. Variable satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

Oliver, (1997) citado en (Moliner, 2003), se asocia a la sensación de “plenitud”. Este origen sugiere la complacencia nace del cumplimiento o superación de las expectativas de los clientes (42).

#### **Definición operacional**

Son las evaluaciones que los pacientes en consulta externa que acude al Policlínico Peruano Japonés le dan a la práctica médica a través de los servicios brindados por los colaboradores del área de sanidad; funcionamiento de las instalaciones, duración del tratamiento entre otros. Información recogida a través de una encuesta SERVQUAL adaptada (43). Con las dimensiones humana, técnico – científico, seguridad y entorno.

Tabla 1. Variables y operacionalización

**Variable independiente Calidad de atención**

**Definición operacional:** Es asegurar que todo usuario que acuda a consulta externa al Policlínico Peruano Japonés reciba una atención óptima: durante la interacción con el personal de salud, encontrando un entorno agradable, sin prolongados periodos de espera y que los resultados tras el tratamiento sean eficaces, con la certeza de haber recibido un trato equitativo; estos datos serán recolectados a través de un cuestionario cuyo valor final será alto, medio y bajo. La información será recogida mediante encuesta una SERVQUAL modificada (41).

Tomando las siguientes dimensiones: elementos palpables, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Fiabilidad	Utilidad del servicio Disponibilidad	1,2,3,4,5	Ordinal	Alto (19 – 25) Medio (12 – 18) Bajo (5 – 11)
Capacidad de respuesta	Rapidez	6,7,8,9		Alto (16 – 20) Medio (10 – 15) Bajo (4 – 9)
Seguridad	Profesionalismo Credibilidad Accesibilidad	10,11,12,13		Alto (16 – 20) Medio (10 – 15) Bajo (4 – 9)
Empatía	Comprensión del usuario	14,15,16,17,18		Alto (11 – 15) Medio (7 – 10) Bajo (3 – 6)
Elementos tangibles	Personal Instalaciones Equipos	19,20,21,22		Alto (19 – 25) Medio (12 – 18) Bajo (5 – 11)

### 3.6.2. Variable dependiente satisfacción

**Definición operacional:** Son las evaluaciones que los pacientes en consulta externa que acude al Policlínico Peruano Japones le dan a la práctica médica a través de los servicios brindados por los colaboradores del área de sanidad; funcionamiento de las instalaciones, duración del tratamiento entre otros. Información recogida a través de una encuesta SERVQUAL adaptada (43). Con las dimensiones humana, técnico – científico, seguridad y entorno.

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Humana	Actitud e imagen Seguridad y respeto Atención personalizada	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal	Muy Satisfecho (56 – 70) Satisfecho (40 – 55) Insatisfecho (24 – 39)
Técnico-científica	Eficiencia Continuidad Efectividad	9, 10,11,12,13,14,15,16		
Entorno	Infraestructura	17,18,19,20,21,22,23,24		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica seleccionada fue la encuesta, la cual es una técnica por excelencia y comúnmente utilizada; es versátil y objetiva, permite obtener información de un gran número de personas (36).

El instrumento fue el cuestionario consiste en una serie de preguntas que pueden ser aplicadas de forma presencial o no, estas deben ser ordenas y coherentes con el objetivo d obtener información en relación a las variables objeto de estudio (36). Se empleará la encuesta SERVQUAL (Anexo 01) y también se empleará un instrumento validado en un estudio previo (Anexo 02).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **3.7.2.1. Variable independiente calidad de servicio**

La encuesta SERVQUAL diseñada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry fue desarrollada en los Estados Unidos y validado en Latinoamérica por Michelsen Consulting. Debido a su eficiencia y veracidad, es de los instrumentos con mayor uso en la valoración de calidad de servicios. Babakus y Mangold, validaron la nueva estructura SERVQUAL para hospitales.

Emplearemos la encuesta SERVQUAL modificada por Guevara para su tesis titulada: “Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2018” (44).

El instrumento posee 22 ítems divididos y clasificados en 5 dimensiones, que son: fiabilidad del 1 al 5, capacidad de respuesta del 6 al 9, seguridad del 10 al 13,

empatía del 14 al 18 y elementos tangibles del 19 al 22. Cada una de las interrogantes admite cinco disyuntivas estructuradas bajo una escala de tipo Likert: Con 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

El procesamiento y análisis de información se realizará asignando un puntaje a cada una de las respuestas; aplicando la siguiente escala de valoración:

Tabla 2. Escala de valoración

Calidad de servicio	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5	General
Alto	19 – 25	16 – 20	16 – 20	11 – 15	19 – 25	77 – 105
Medio	12 – 18	10 – 15	10 – 15	7 – 10	12 – 18	49 – 76
Bajo	5 - 11	4 - 9	4 - 9	3 - 6	5 - 11	21 - 48

### 3.7.2.2. Variable dependiente satisfacción del usuario

Mediante la encuesta SERVQUAL adaptada por Pérez y posteriormente presentado por Mejía en su tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud nombrado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote, 2019”.

Consta de 24 ítems, considerando dentro de sus dimensiones: La humana del 1 al 8, técnico-científica del 9 al 16 y entorno del 17 al 24; considerando las respuestas en escala Likert, siendo 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Para establecer el grado de satisfacción global, se tomará la escala de evaluación a continuación:

<b>RANGO DE SATISFACCION</b>	<b>General</b>
Muy satisfecho	(56 – 70)
Satisfecho	(40 – 55)
Insatisfecho	(24 – 39)

### **3.7.3. Validación**

#### **3.7.3.1. Variable independiente calidad de servicio**

El instrumento acondicionado transcurrió por autenticidad a través de juicio de expertos (45).

#### **3.7.3.2. Variable dependiente satisfacción del usuario**

La validez está relacionada con la coherencia en la redacción de cada ítem y su relevancia para obtener información en la investigación, por tanto, los validadores también consideran la coherencia metodológica (36). El instrumento acondicionado transcurrió por autenticidad a través de juicio de expertos.

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad está relacionada con la prueba piloto que se realiza utilizando el cálculo denominado Alfa de Cronbach, el cual determina que el instrumento cada vez que sea aplicado de como resultado datos confiables, cuando supera el valor de 0,8 es considerado confiable (36). Variable independiente calidad de servicio. La veracidad utilizando el alfa de Cronbach es 0.846 (45). Para la Variable dependiente satisfacción del usuario, a veracidad del instrumento se determinó a través del cálculo del Alpha de Cronbach, con un valor de 0.916 (45).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Luego de obtener datos de la muestra, se elabora la matriz, iniciando el vaciado de la información para su tabulación y proceso de información con el programa SPSS-26. Luego esta información es trasladada al programa Microsoft Office (2021), mediante el cual se elaboran los gráficos estadísticos y tablas de frecuencia correspondientes, en la presentación de los resultados. Finalmente, para la prueba de las hipótesis se utilizó el método estadístico del Chi – Cuadrado.

### **3.9. Aspectos Éticos**

**No maleficencia:** Dentro del proyecto investigativo no existirá daño debido a que los datos que se obtengan no afectaran la integridad física, emocional, ni social de los participantes salvaguardando su identidad.

**Justicia:** todos los pacientes recibirán el mismo trato, se les aplicará el mismo cuestionario, se le dedicando el tiempo necesario a cada uno de ellos.

**Beneficencia:** los resultados y conclusiones obtenidos contribuirán con mejoras la consideración de los usuarios que asisten a la institución.

**Autonomía:** Se respetará la elección de los pacientes ser parte de forma voluntaria; teniendo la posibilidad de dejar de participar en cualquier momento. Procediendo a la firma del consentimiento informado autorizando el uso de la información brindada.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

		2022																																															
ACTIVIDADES		ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEPT				OCT				NOV				DIC			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Elección del tema	■	■	■	■																																												
2	Definición del problema	■	■	■	■	■	■	■	■																																								
3	Selección de antecedentes	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
4	Selección de los instrumentos	■	■	■	■	■	■	■	■																																								
5	Elaboración del capítulo I	■	■	■	■	■	■	■	■																																								
6	Elaboración del capítulo II	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
7	Elaboración del capítulo III	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
8	Elaboración del capítulo IV													■	■	■	■																																
9	Recopilación de datos													■	■	■	■																																
10	Procesamiento de datos																	■	■	■	■	■	■	■	■																								
11	Elaboración de tablas y gráficos																					■	■	■	■	■	■	■	■																				
12	Elaboración del capítulo IV																					■	■	■	■	■	■	■	■																				



#### 4.2. Recursos financieros (Presupuestos y Recursos Humanos)

PARTIDAS Y SUBPARTIDAS	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. TOTAL
<b>EQUIPOS</b>				
Laptop	Unidad	1	S/2,400.00	S/2,400.00
Impresora	Unidad	1	S/800.00	S/800.00
<b>BIENES</b>				
Papel	Millar	2	S/14.00	S/14.00
USB	Unidad	1	S/50.00	S/50.00
Lapiceros	Caja	1	S/8.00	S/8.00
<b>SERVICIOS</b>				
Fotocopias	Unidad	250	S/0.15	S/37.50
Pasajes	Varios			S/100.00
Viáticos	Varios			S/100.00
<b>OTROS</b>				
Imprevistos	Varios			S/200.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/3,609.50</b>

<b>RESUMEN</b>	<b>P. TOTAL</b>
EQUIPOS	S/3,200.00
BIENES	S/72.00
SERVICIOS	S/237.50
OTROS	S/200.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/3,609.50</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asociación Médica Argentina. Calidad de la atención en salud [Internet]. 2019 [citado 25 junio 2021]. Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
2. Organización mundial de la salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. 2020 [citado 21 junio 2021]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
3. Organización panamericana de la salud. Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. México; 2001. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/40333>
4. Meza D. Argentina, Ecuador y México, los mejores sistemas de salud en América Latina [MAPA] [Internet]. 2019 [citado 16 abril 2022]. Disponible en: <https://nmas1.org/news/2019/08/20/salud-sistemas>
5. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2019. Vol. 36 (ISSN 1726-4634). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)

6. Ministerio de Salud del Perú. Análisis de Situación de Salud del Perú 2019 [Internet]. 2019 [citado 12 julio 2021]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
7. Shimabuku R. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. Vol. 29 (ISSN 1726-4634). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000400010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010)
8. Pacheco E. El tiempo de espera en la atención en salud. El Peruano [Internet]. 2018 [citado 8 enero 2022]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
9. Mira J. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2022. (Vol. 17):273-283. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-causas-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-hospitales-S1134282X02775179>
10. Reynolds W, Scott PA, Austin W. Nursing, empathy and perception of the moral. J Adv Nurs [serial on the internet]. 2000 [Access: 2017 Jul 21];32(1):235-242. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002017000200121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121)
11. Salinas D. Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de Medicina General del Hospital Distrital Jerusalén durante el período diciembre 2019 – enero 2020 [Tesis para optar el grado de

- Médico Cirujano]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>
12. Gastiaburú D. Calidad de la atención expresada en la satisfacción por la atención percibida por los usuarios externos del consultorio de Neurología del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” en relación a sus expectativas. 2018 [Magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16644?show=full>
  13. Cruz A, Salazar L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau EsSalud. Lima – 2017. [Maestro en Gerencia de Salud]. Callao. Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3386>
  14. Díaz Flores JE. Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico Policial San Borja, 2018 [Doctor en Gestión de Salud]. Huacho. Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14580>
  15. Castellón Sequeira R de J. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019 [Master en Administración en Salud]. Nicaragua. Universidad de Managua; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
  16. Naranjo A, Pineda S. Determinación de la calidad y satisfacción percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019. [Médico]. Ecuador. Universidad de Cuenca – Ecuador; 2019. Disponible en:

[https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UCUENCA\\_ac8be88215b3e7c6edff514e85103a62](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UCUENCA_ac8be88215b3e7c6edff514e85103a62)

17. Orozco Urbina JF. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 [Maestría en administración en Salud]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/>
18. Calixto-Olalde MG, Sawada NO, Hayashida M, Mendes-Costa IA, Trevisan MA, De Godoy S. SERVQUAL scale: validation in the Mexican population. *Revistas internacionales de enfermería*. 2011;20(3):526-33. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/LyxxTHKSdFP4G5tw3RbB33b/?format=pdf&lang=es>
19. Malagón-Londoño, G. Visión sobre la Calidad Total Malagón-Londoño, G. Visión sobre la Calidad Total. en: *Garantía de Calidad en Salud*. Malagón-Londoño. Bogotá. Editorial Médica Panamericana. 1999. 8696 p. ISBN: 958-9181-95-3.
20. Donabedian A. Calidad de la atención médica. *Revista de calidad asistencial*. 2001;(Vol. 16):29-38. Disponible en:
21. Palmer, RH. Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, 1989; 17-20. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=25387>
22. García, J. y Díaz, R. Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *EsicMarket*. 2008. 130, 57-97. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=513>

23. Droguett F. Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes [Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración]. Universidad de Chile; 2012. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
24. Felipe, L. Conceptos y enfoques de seguridad. 2004) [Consultado 4 mar 2022]. Disponible en:  
<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>
25. Fariña A. L de Liderazgo. 2015 [citado 16 abril 2022]. Disponible en: <http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/>
26. Olmedo P. & Montes B. 2010. Evolución conceptual de la empatía. Iniciación a la investigación. Disponible en:  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/307>
27. Riveros, P. Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia. 2007. Disponible en: <https://biblioteca.smv.gob.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3106>
28. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud R. M. N°727-2009/MINSA. 2009. Lima. Recuperado de:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3300.pdf>
29. Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 139-153. Disponible en:  
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
30. Carmona A, Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa [Internet].

1998 [citado 8 enero 2022]; Vol. 4(1):53-80. Disponible en:

<https://idus.us.es/handle/11441/78838>

31. Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier; 2015.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834734030.pdf>
32. Zurita B. Calidad de la Atención de la Salud y su implicancia nacional. Revista Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM [Internet]. 2002. Disponible en:  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)
33. Sabauste R. Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete – 2013. San Vicente de Cañete [Título profesional de ciencias administrativas y contables]. Universidad católica los Ángeles de Chimbote; 2002. Disponible en:  
<https://es.scribd.com/document/282752817/TESIS-7-pdf>
34. Urriago, M. Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali. Colombia. 2012 [Consultado 01 marzo 2022]. Disponible en:  
<https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
35. Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (1993). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Recuperado 6 junio de 2021, de Revista Brasileira de Marketing website: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
36. Caballero, A. Metodología integral innovadora para planes y tesis. México, D. F.: Cengage Learning. 2014. Disponible en:  
[https://drive.google.com/file/d/1wIjFGXziOzXlwwSeNzMQEH\\_mMXUdha0g/view](https://drive.google.com/file/d/1wIjFGXziOzXlwwSeNzMQEH_mMXUdha0g/view)
37. Sabino C. El proceso de la investigación. 3ed. Buenos Aires: Panapo; 1996.  
Disponible en:  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

38. Bernal C. Metodología de la investigación. 3ed. México: Pearson; 2010.  
Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
39. Bolaños Rodríguez, E. Muestra y Muestreo. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2012. Disponible en:  
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14620>
40. Ivancevich, J., & Lorenzi, P. Gestión: Calidad y competitividad. Colombia: Irwin. 2006. Pág. 12. Tomo I. ISBN 84-481-0848-5. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=112764>
41. Lizano E, Villegas AR. La satisfacción del cliente como indicador de calidad [Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. Disponible en:  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628122>
42. Moliner B. La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes [Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad de Valencia; 2004.  
Disponible en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/15171>
43. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N°527-2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
44. Guevara G. Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018 [Maestra en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31454>

45. Cordero K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018 [Maestra en Gestión de los Servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero\\_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **6. ANEXOS**

### 6.1.1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés 2022?</p> <p>Específicos: ¿Cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión fiabilidad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa</p>	<p>General: Determinar si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de medicina.</p> <p>Específicos: Determinar la relación que existe entre calidad del servicio según dimensión fiabilidad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p> <p>Precisar cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p> <p>Señalar como se relaciona calidad del servicio según dimensión seguridad de la calidad de servicio con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p>	<p>General: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina, Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p> <p>Hipótesis nula: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina, Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p> <p>Específicos: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión fiabilidad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de atención del usuario en consulta</p>	<p>Variable independiente (VI): Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles.</p> <p>Variable dependiente (VD): Satisfacción del usuario en consulta externa.</p> <p>Dimensiones: Humana Técnico-científica Entorno.</p>	<p>Método de la investigación: Deductivo</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación: Observacional Descriptivo Correlacional Transversal</p> <p>Instrumentos: Para medir la variable calidad de servicio se empleará la Encuesta SERVQUAL modificada</p> <p>Para medir la variable atención del usuario en consulta externa se empleará el Instrumento validado en estudio: Calidad de atención y satisfacción del</p>

<p>de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión empatía con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión elementos tangibles con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022?</p>	<p>Definir como se relaciona calidad del servicio según dimensión empatía con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p> <p>Precisar cómo se relaciona calidad del servicio según dimensión elementos tangibles con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p> <p>Señalar como se relaciona calidad del servicio según dimensión seguridad con la satisfacción en la atención del usuario en consulta externa de medicina.</p>	<p>externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión seguridad y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión empatía y la satisfacción del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del servicio según dimensión elementos tangibles y la satisfacción de atención del usuario en consulta externa de medicina en el Policlínico Peruano Japonés, 2022.</p>		<p>usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote, 2019.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6.1.2. Instrumentos

### Cuestionario (Calidad de servicio) (44)

**Instrucción:** Le agradezco leer detenidamente las preguntas relacionadas a la calidad de atención que ofrece el área de consulta externa del Policlínico Peruano Japonés. Este cuestionario es anónimo y de participación voluntaria. Seleccione con una X la opción de su referencia.

Considerando las siguientes opciones:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

N°	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
1.	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa.					
2.	Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden.					
3.	Su atención se realizó respetando el horario publicado de atención.					
4.	Cuando Ud. Presentó una queja o reclamo recibió un trato adecuado por parte del personal del consultorio.					
5.	La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el Doctor.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6.	La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida.					
7.	La atención al paciente en el área de admisión fue rápida.					
8.	El tiempo de atención en el consultorio fue breve.					
9.	Los problemas generados por su atención se resolvieron rápidamente.					
<b>Seguridad</b>						
10.	En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad.					
11.	Al momento de su consulta el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso.					

12.	Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda aclarar sus dudas o preguntas.					
13.	Durante la atención el médico le generó inspiró confianza.					
<b>Empatía</b>						
14.	Durante su permanencia en el policlínico el médico u otro profesional que le atendió lo hizo con amabilidad y respeto.					
15.	El personal de caja / farmacia lo trató con respeto y paciencia durante su presencia.					
16.	Durante su permanencia en el policlínico el área de admisión le trató con respeto y paciencia.					
17.	Está conforme con los diagnósticos y tratamientos que recibió del médico responsable.					
18.	Está satisfecha con la manera que fue evaluada y tratada por el médico.					
<b>Elementos tangibles</b>						
19.	La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados.					
20.	Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas.					
21.	El policlínico contó con baños limpios para los pacientes.					
22.	El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos.					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (45)

**Instrucción:** Le agradezco leer minuciosamente las preguntas vinculadas con la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Policlínico Peruano Japonés. El presente cuestionario es de participación voluntaria y anónima. Seleccione con una X la opción de su preferencia.

Tomando en cuenta las siguientes opciones:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

Nº	Satisfacción del usuario externo	1	2	3	4	5
Humana						
1.	¿El personal de consultorio externo lo saludó formalmente e identificó con su nombre?					
2.	¿El personal de consultorio externo le brindó la información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3.	¿El personal de consultorio externo se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades, tuvo problemas al atenderse?					
4.	¿El personal médico se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5.	¿El médico que lo atendió le inspiró confianza?					
6.	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7.	¿Recibió charlas educativas mientras esperaba a ser atendido?					
8.	¿Recibió Ud. orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
Técnico Científico						
9.	Considera Ud. que, ¿El personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10.	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11.	¿La farmacia contó con todos los medicamentos recetados por el médico?					
12.	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
13.	¿El tiempo de espera fue aproximadamente 20 minutos?					
14.	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el policlínico?					
16.	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
Entorno						
17.	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorio externo se encuentran operativos?					

18.	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19.	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20.	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21.	¿Se cuenta con espacio suficientemente para los pacientes en la sala de espera?					
22.	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23.	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24.	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

### 6.1.3. Consentimiento informado

Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Policlínico Peruano Japonés, 2022. Se explican a continuación algunos aspectos que debe conocer antes de decidir su participación o no en este estudio:

La población es estudio serán paciente que asistan al Policlínico Japones.

Costo por participar ninguno.

Sus respuestas serán confidenciales.

Se respeta la ética, es decir los datos no serna manipulados.

Teniendo estos aspectos presentes se le pregunta:

Considera usted que desea participar en el estudio

SI: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_