

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta  
externa Policlínico Policial San Borja, 2018**

**Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud**

**Autor**

**Díaz Flores, Jéssica Elizabeth**

**Asesor**

**Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán**

**Huacho - Perú**

**2020**

**Palabras Clave**

Tema	Calidad de atención y satisfacción del usuario
Especialidad	Salud

**Keyword**

Tema	Quality of care and user satisfaction
Especialidad	Health

**Palavras chave**

Tema	Qualidade do atendimento e satisfação do usuário
Especialidad	Saude

**Línea de investigación**

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico  
Policial San Borja, 2018.**

**Quality of care and user satisfaction in outpatient consultation at the San Borja**

**Police Polyclinic, 2018.**

**Qualidade do atendimento e satisfação do usuário na consulta ambulatorial na  
Policlínica da Polícia de San Borja, 2018.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Caratula</b>	<b>i</b>
<b>Palabra Clave</b>	<b>ii</b>
<b>Título</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>Resumo</b>	<b>viii</b>
<b>I INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	<b>2</b>
1.1.1 Antecedentes	<b>2</b>
1.1.2 Fundamentación científica	<b>8</b>
1.1.2.1 Calidad de atención	<b>8</b>
1.1.2.2 Satisfacción del usuario	<b>14</b>
1.2 Justificación de la investigación	<b>20</b>
1.3 Problema de investigación	<b>21</b>
1.3.1 Problema general	<b>22</b>
1.3.2 Problemas específicos	<b>22</b>
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	<b>23</b>
1.4.1 Definición conceptual y operacional de calidad de atención	<b>23</b>
1.4.2 Definición conceptual y operacional de satisfacción del usuario	<b>25</b>
1.5 Hipótesis	<b>26</b>
1.5.1 Hipótesis general	<b>26</b>
1.5.2 Hipótesis específicas	<b>26</b>
1.6 Objetivos	<b>26</b>

	1.6.1 Objetivo general	26
	1..6.2 Objetivos específicos	26
<b>II</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>27</b>
	2.1 Tipo y diseño de la investigación	27
	2.2 Población y muestra	27
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	29
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	29
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
	5.1 Conclusiones	46
	5.2 Recomendaciones	47
<b>VI</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>48</b>
<b>VII</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>50</b>
<b>VIII</b>	<b>APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>51</b>
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	51
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	53
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptual y operacional	54
	Anexo N° 4 Encuesta de satisfacción	55
	Anexo N° 5 Propuesta de intervención científica	57

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como propósito fundamental establecer la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los servicios de consulta externa que brinda el Policlínico Policial San Borja durante los meses de abril a julio del 2018; a partir del análisis de documentos técnico (Protocolo) del Ministerio de Salud. Entre la metodología utilizada; como tipo de investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental, transversal y prospectivo que se trabajó en una población de 3429 pacientes y eligiéndose una muestra de 94 pacientes; cuyos resultados se recogieron mediante el instrumento de la encuesta de SERVQUAL modificada a partir de la Guía de Evaluación de satisfacción de usuarios externos en los Centros de Salud y servicios médicos que fue aprobada con Resolución Ministerial N°527-2011-MINSA. Para el procesamiento de la información se utilizaron el Programa Microsoft Excel elaborándose tablas y gráficos de frecuencia absoluta y porcentual. La hipótesis se comprobó a partir de la técnica de la estadística inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman cuyos datos se obtuvieron mediante el Programa SPSS para determinar el nivel de significancia estadística. Los resultados muestran que el 43% se ubican en el nivel de insatisfacción global y entre las dimensiones con mayores porcentajes de insatisfacción son: empatía 47% y fiabilidad 44%. Mayores niveles de satisfacción se encuentran en la capacidad de respuesta 61%, seguridad 57% y empatía 53%. Finalmente concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

## ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between the quality of care with the satisfaction of patients treated at the San Borja Police Polyclinic for the period of April to July of 2018, from the analysis of technical documents from the Ministry of health. The methodology of the research consisted in a descriptive, correlational, non-experimental, observational, cross-sectional and prospective study. Carried out in a population of 3429 patients, with a sample of 94 patients, prior approval to be surveyed. The SERVQUAL survey modified according to the Technical Guide for the evaluation of external user satisfaction in health establishments and medical support services approved by R.M. 527-2011 MINSA. The data was processed through the Microsoft Excel Program, tables and graphs of frequencies and percentages were prepared. The SPSS program was used, in order to determine the statistical significance, to make the inferential analysis the Spearman Correlation Coefficient was used.

The results obtained show a global dissatisfaction of 43%. The dimensions with the highest levels of dissatisfaction were: Empathy with 47%, Reliability with 44%. The dimensions with the most satisfaction correspond to Answer's capacity with 61% and security with 57%. Finally it was concluded that there is a significant relationship between the quality of care and patient satisfaction.

## RESUMO

A pesquisa realizada teve como objetivo fundamental estabelecer a relação entre qualidade da assistência e satisfação dos serviços ambulatoriais prestados pela Policlínica da Polícia de San Borja durante os meses de abril a julho de 2018; a partir da análise de documentos técnicos (Protocolo) do Ministério da Saúde. Entre a metodologia utilizada; como um tipo de pesquisa descritiva correlacional com desenho não experimental, transversal e prospectivo, realizada em uma população de 3429 pacientes e escolhendo uma amostra de 94 pacientes; Os resultados foram coletados com o instrumento de pesquisa SERVQUAL, modificado no Guia de Avaliação de Satisfação de Usuários Externos em Centros de Saúde e serviços médicos, aprovado com a Resolução Ministerial nº 527-2011-MINSA. Para o processamento das informações, foi utilizado o Programa Microsoft Excel, elaborando tabelas e gráficos de frequência absoluta e percentual. A hipótese foi testada usando a técnica de estatística inferencial do coeficiente de correlação de Spearman, cujos dados foram obtidos usando o programa SPSS para determinar o nível de significância estatística. Os resultados mostram que 43% estão localizados no nível de insatisfação global e entre as dimensões com os maiores percentuais de insatisfação estão: empatia 47% e confiabilidade 44%. Os níveis mais altos de satisfação são encontrados em resposta a 61%, segurança em 57% e empatia em 53%. Por fim, concluindo que existe uma relação significativa entre a qualidade do atendimento e a satisfação do paciente.



## I. INTRODUCCION

Un aspecto latente en nuestro medio local, regional y nacional es el logro de la calidad en salud y para su transformación se requiere de una gestión centrada en la calidad de servicio para su mejora y principalmente que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios, de esta forma, la calidad del servicio de salud constituye, una misión organizacional. Los líderes de estas instituciones deben incrementar de manera permanente la calidad de atención de los servicios de salud, mediante el trabajo participativo, a fin de tomar decisiones basándose en una gestión de procesos y considerando a la información como sustento.

Con el propósito de generalizar los procesos de evaluación de la variable satisfacción del cliente externo, las instituciones de salud y de apoyo médico vienen aplicando la metodología SERVQUAL que es un instrumento que utiliza una escala multidimensional elaborada por Parasuraman cuyo propósito está diseñado para medir la satisfacción de los pacientes externos en instituciones privadas de salud. El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las personas y la Dirección de la calidad han elaborado un manual denominado *“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de usuarios externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”*. El Ministerio de Salud asumió el método SERVQUAL dándole ciertas modificaciones a los contenidos del modelo y su cuestionario; definiéndose la calidad del servicio de atención como la brecha y diferencia entre (P-E): las percepciones (P) y expectativas (E) de pacientes externos.

El Policlínico Policial San Borja es un establecimiento de Salud Nivel I-2, que ofrece atención a pacientes pertenecientes a la familia policial, cuenta con consulta externa en medicina general, dermatología, geriatría, medicina familiar, y obstetricia, y que debido a todo lo mencionado anteriormente es importante realizar la evaluación de la satisfacción de los pacientes con el servicio brindado, detectar

las debilidades existentes, corregirlas y mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados.

## **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

### **1.1.1 Antecedentes**

Se ha realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, teniendo en cuenta sus componentes y la fecha de su publicación, para luego de analizarlos y priorizarlos por su importancia, hacemos la mención de los siguientes:

Dávalos (2017), realizó una investigación **titulada**: “*Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en Enero del 2017*”, cuyo **objeto** de estudio estaba centrado en la determinación del nivel de satisfacción con los factores asociados de pacientes externos; empleando una **metodología** con diseño analítico-transversal observacional, trabajándose con una muestra de 260 usuarios externos atendidos por medicina interna del hospital elegidos al azar y como instrumento se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, con lo que se midió la satisfacción para obtener diferencia entre expectativas y percepciones, cuyos resultados fueron procesados mediante el aplicativo Epi Info del Programa Excel Microsoft que fue avalado con RM:52-2011-MINSA. Encontrándose como **resultado** una insatisfacción global de 50.3% e insatisfacción en sus dimensiones: capacidad de respuesta 56.3%, empatía 53.3% y con respecto a su nivel de satisfacción se halló en la dimensión fiabilidad 50.2%, seguridad 57.6% y en aspectos tangible 50.2%; de la cual se **concluye** que la satisfacción global fue de 50.3% y sin encontrarse asociación estadísticamente significativa entre las variables factores sociodemográficas y satisfacción global.

En la investigación elaborada por Siadén (2016), denominada “Calidad de atención de consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016”; cuyo objetivo fue de evaluación de la calidad de atención en la consulta externa y el tipo de investigación empleada descriptivo con corte transversal en una población constituido por 100 pacientes a quienes se les administró como instrumento la encuesta SERVQUAL y cuyos resultados se procesaron mediante el programa Excel. Los resultados encontrados en un 50% de sexo femenino y un 41% de sexo masculino el nivel de satisfacción de usuarios es de 71.42% en sus dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles y un 57.14% en la dimensión responsabilidad; llegando a concluir que los pacientes del servicio de medicina que recibieron el servicio consideran buena atención.

Para Mendoza (2016), en la pesquisa titulada “Nivel de satisfacción de usuarios en consultorios externos de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en diciembre 2015”; su propósito fue evaluar la satisfacción de los pacientes de consulta externa. Utilizando el modelo de investigación descriptiva- transversal observacional en una población muestral representado por 201 pacientes a quienes se les administró como instrumento la encuesta SERVQUAL cuyas preguntas fueron modificados a 22 pares que tiene por finalidad medir la satisfacción calculando la diferencia entre las expectativas y percepciones y las mismas que se procesaron mediante el programa Microsoft Excel aplicativo Epi Info. En los resultados se percibe insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en un 91.5%, seguida en un 70.4% por la dimensión fiabilidad, aspectos tangibles en 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8%. Se concluye que existe una insatisfacción global de 55.7%.

Asimismo, Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2016), cuya investigación tuvo como objetivo de poner en conocimiento la satisfacción frente a la calidad de atención que recibieron los usuarios de consulta externa del Centro

de Salud en Villahermosa-tabasco; para ello trabajaron con el tipo de investigación descriptiva de corte transversal en una población y muestra de 387 usuarios que fueron atendidos entre los meses de setiembre a diciembre del 2015 administrándoles la encuesta SERVQUAL en su versión concerniente a servicios de consulta externa. Los hallazgos encontrados insatisfacción en las mujeres fueron el 71.8% y en hombres el 28.2%, en las dimensiones de empatía y seguridad se obtuvo los índices más altos logrando una media de 39.53 y 37.41; con respecto a la capacidad de respuesta con una media de 30.10 y los índices más bajos en fiabilidad y en aspectos tangibles con 37.05 y 25.83 respectivamente. Asimismo, se encontró que el 8.5% de pacientes manifiestan satisfacción con el servicio y un 91.5% insatisfacción; de esta manera se concluye que existe una fuerte insatisfacción con la calidad en el servicio externo, pudiendo ser por causas del tiempo de espera, incumplimiento de horario en la atención, escases de medicina en la farmacia y por las condiciones físicas de las instalaciones. También se perciben usuarios con satisfacción en lo que concierne a capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles.

Para Tinoco (2016), su tesis nominada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-diciembre 2015”; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario del mencionado nosocomio y como tipo y diseño de investigación empleó el descriptivo de corte transversal. Trabajando con una población de 460 pacientes a quienes se les administró el instrumento de la encuesta SERVQUAL la misma que fue modificado para tal fin. Los resultados a los que se llegó es que el grupo atareo más frecuente es el adulto con un 53%; teniendo un 24.69% de satisfacción. Los del sexo femenino predominó con un 25.26% de satisfacción. El nivel educativo del paciente en un 45% tienen un nivel técnico superior y muestran un grado de satisfacción en un 27.56%. Los niveles de insatisfacción en la dimensión estudiadas fueron en un 76.38% en fiabilidad, un 79.59% en capacidad

de respuesta, en seguridad un 67.09%, un 66.15% en empatía, y en aspectos tangibles 76.95%. En lo concerniente a los niveles de satisfacción se obtuvo: Fiabilidad 23.6%, seguridad 32.9%, 20.4% en capacidad de respuesta, un 33.91% en empatía y con respecto a los aspectos tangibles un 23.14%. Del total de los pacientes encuestados el 73.03% se encontró insatisfecho y un 26.97% satisfecho. Conclusión, se apreció que mientras el usuario tenía un mayor nivel educativo el grado de insatisfacción era mayor. Además, el género fue predominante en la determinación de la satisfacción. Con respecto al servicio de salud que se brindan en los consultorios del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, no satisfacen a la mayoría de personas.

El estudio realizada por Rivera (2015), con respecto a la satisfacción del usuario a través de expectativas y percepciones en atención médica. Tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios externos en dos aspectos fundamentales: expectativas y percepción de la calidad en el consultorio del nosocomio “Luis N. Sáenz” de setiembre 2013 a febrero del 2014; que empleando el tipo de investigación descriptiva observacional con diseño prospectivo-transversal, la muestra fue de 328 usuarios a quienes y se aplicó el cuestionario SERVQUAL con respecto a las variables: expectativa, percepción y características demográficas, se comprobó la hipótesis mediante la prueba t de Student a fin de contrastar la hipótesis general y para determinar la satisfacción de las variables estudiadas se empleó la prueba de chi cuadrado. Los resultados muestran insatisfacción al analizar por dimensiones; así teniendo en un 69.9% en fiabilidad, 67.8% en capacidad de respuesta, con respecto a la seguridad un 60.3%, empatía 59.7% y tangibilidad 82.0%; del cual se concluye que los pacientes tuvieron expectativas altas en el servicio del hospital para atender los diversos problemas de salud; sin embargo se encontraron niveles medios con respecto a las percepciones a causa de las falencias que fueron observados por los usuarios, este comportamiento no está estadísticamente influenciado por las variables

demográficas, debido a que los pacientes tuvieron familiares que percibieron atención médica en el hospital, los mismos que les sirvieron como referencia. En el estudio se halló que el 41.2% de los usuarios externos nuevos se encuentran satisfechos y el 58.8% insatisfecho. El 30.7% de pacientes externos continuadores se muestran satisfecho y el 69.3% insatisfecho, pero no existen diferencias estadísticas significativas de los niveles de satisfacción en los diferentes tipos de clientes.

El estudio de Ninamango (2014) en relación a la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de consultorio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, que tuvo por propósito describir la percepción de 230 usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina interna; para ello utilizó el método descriptivo con diseño no experimental-transversal correlacional. La muestra fue seleccionada de manera no probabilístico; empleando como instrumento la encuesta SEVQUAL modificándose en 22 pares de preguntas que tiene por finalidad medir la satisfacción resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones. Se procesó los datos mediante el paquete estadístico SPSS. Los hallazgos encontrados muestran en un 83.9% de satisfacción global y en lo que compete a la dimensión rápida se encontró una satisfacción de 81.7%. Además, también se observa insatisfacción en lo que se refiere a las dimensiones de confiabilidad en un 78.3%, en aspectos tangibles 72.6%; del mismo modo en lo que se refiere a empatía se tiene una insatisfacción de 69.6% y en seguridad 63.9%; sin encontrarse ninguna asociación significativa entre factores sociodemográficos y la satisfacción global. El autor concluye, en un 83.9% existe insatisfacción muy alta, las expectativas que muestran los usuarios son altas a diferencia de las percepciones. Además no se encontró una asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global. Expresa además que la mayor insatisfacción en la capacidad de respuesta, seguida a confiabilidad, la empatía,

aspectos tangibles y seguridad a partir de la percepción de los pacientes que acuden a la consulta de medicina interna en el nosocomio Arzobispo Loayza.

Así mismo, Ortiz (2014) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos - 2014”; cuyo objetivo fue determinar la satisfacción entre la calidad de atención de servicios que se realizó mediante la encuesta SERVQUAL. La investigación fue de tipo observacional con diseño descriptivo trasversal, se trabajó con una población muestral de 383 usuarios externos de la micro red Villa Chorrillos durante el año 2014. Este instrumento mide cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Como resultados se obtuvo que el 65.13% se encuentran insatisfechos y el 34.9% encontrándose satisfechos. De todo ello se concluye que se determinó que los pacientes externos expresan que la atención de salud garantiza la calidad.

Pezo (2014); realizó una investigación con el tema referido a la calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte MINSA - 2012-2013”; cuyo objetivo fue establecer la correlación entre las variables satisfacción y calidad de atención a los apacientes. Para ello empleó el diseño descriptivo correlacional y trabajó con una población de 300 usuarios de la cual se seleccionó una muestra de 168 pacientes atendidos en el periodo de los años 2012-2013. El instrumento utilizado fue un cuestionario conteniendo 51 preguntas, orientado a medir la relación de la calidad del servicio con la satisfacción desde la percepción de pacientes. Se aplicaron Pruebas para determinar la fiabilidad de Cronbach y para medir la prueba de hipótesis mediante los estadísticos de Chi cuadrado y Spearman. Resultados, al aplicar el estadístico de fiabilidad de Cronbach el autor encontró un valor de 0.879 considerado muy alto. Conclusión, la investigadora encontró que existe una relación positiva entre la

calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los pacientes quienes hicieron uso de la atención de emergencia del nosocomio de Vitarte MINSA.

Roque, Hinojosa, Huaraca, Huamanquispe, Huaman y Velazco (2014); al investigar sobre el tema “Satisfacción del usuario en la red asistencial de Essalud Cusco-2014 y teniendo como objetivo fundamental identificar satisfacción de los mismo. Para su estudio se basó en el tipo de investigación descriptivo con diseño transversal, cuya población fue 605 personas atendidos en consulta externa entre el periodo de los meses de abril a agosto en el Seguro Social ESSALUS-Cusco. Se utilizó la metodología SERVQUAL modificado. Resultados, se descartaron 30 usuarios (5%) debido a la usencia de encuestas e incoherencia de los datos, se consideraron a 575 usuarios, el 75 % son personas con educación superior, el 75% es del sexo femenino. El 35% de los encuestados presentaron una satisfacción global y entre las dimensiones cuyos porcentajes de satisfacción son altos de satisfacción tenemos a la seguridad con 38%, seguida de aspectos tangibles con 37% y empatía con 36% y con menor grado de satisfacción se perciben las dimensiones de fiabilidad con 33% y capacidades de respuesta 30%. La conclusión más importante fue los pacientes muestran baja satisfacción correspondiente al 35% en el primer nivel de atención.

## **1.1.2 Fundamentación científica**

### **1.1.2.1 Calidad de atención**

MINSA (2011), concibe a la calidad de atención como un conjunto de acciones realizadas por los establecimientos de salud, con respecto a la prestación de los servicios médicos atendidos; partiendo de una visión técnico y humano. Para la evaluación del logro de la eficiencia, seguridad y eficacia en la atención a sus proveedores y usuarios y de las variables de estudio, de los pacientes externos a la institución de salud se elaboró una Guía técnica.



A nivel mundial se han dado múltiples definiciones de calidad; desde una concepción general y llegando a una percepción específica referido al servicio en salud como lo señala el documento técnico del sistema de Gestión de Calidad en salud (MINSA, 2006); Consideró que para la presente de investigación, la más adecuada, es la que corresponde a Avedis Donabedian; la que manifiesta:

*“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.*

Partiendo de acepción que atención médica es proporcionar buena atención de los servicios de salud a todos los pacientes. Pero teniendo en cuenta que cuando se menciona el término “médica” no es solamente el ejercicio del profesional médico y cuando se trate del “usuario” no es únicamente el paciente sino también todos aquellos que acuden por diferentes motivos e incluso el mismo personal del establecimiento de salud. MINSA (2011). Además, tenemos que tener en cuenta otras consideraciones con respecto a la definición calidad de servicios de salud; entre lo que pasamos a señalar:

Una de las razones fundamentales para la calidad de la salud es la calidad de vida que vienen a ser aspiraciones justas que la población reclama, siendo además una labor social de todos los actores; partiendo por la conducción de los gobernantes y la calidad de prestación de servicios con respecto al derecho a la salud que tiene la población. Entendiendo que la calidad no es igual a lujo y complejidad; todo lo contrario, debe ser una atención eficiente, eficaz y oportuna de los servicios médicos que satisfaga a los pacientes en todos los contextos y establecimientos donde se imparte y se requiera de este servicio como derecho primordial de la persona. (MINSA, 2011).

La calidad, es producto histórico, social y cultural; construido con la finalidad de que se ponga en juego la creatividad y el emprendimiento como desafío del ser humano; por lo tanto, no es un estado al cual solo se acceda. Consecuentemente de lo expresado y a partir de la acepción que el último juez en la calidad es el usuario que se miden a través de sus necesidades y expectativas; por lo que se hace necesario tomar conciencia de la diversidad cultural y étnica del país. Para poder homogeneizar ese esfuerzo e menester tener un enfoque intercultural para definir los propósitos de calidad como una acción concreta de mejoramiento en todos sus niveles y contextos. MINSA (2011). La calidad debe ser estudiada partiendo de métodos cualitativos y cuantitativos; porque son dependientes a una diversidad de factores tanto objetivos como subjetivos. En la calidad de servicio, no solo depende de un grupo de personas dentro de una organización; sino compromete a toda una institución y por lo tanto depende de todos.

MINSA (2006), mediante la normativa técnica “Sistema de Gestión de Calidad”; nos da a conocer sus propuestas, referente a la calidad de los servicios de la salud y entre esas propuestas es la presentada por Avedis Doabedian que a pesar de sus generalidades, por ahora es la más aceptada por los especialistas de la salud, al proponer tres dimensiones: relaciones interpersonales, aspectos técnicos de atención y los entornos y contextos en la atención; la que explicaremos a continuación:

En un primer momento se tiene a la dimensión técnico-científico fundamentada en aspectos técnico científicos de atención; cuyos rasgos característicos básicos están centradas en la efectividad que vienen a ser los logros positivos en el estado de salud de una población; eficacia que consiste en el logro óptimo de los objetivos de prestación de servicios empleando en forma correcta

las normatividad técnica y administrativa; eficiencia basada en un correcto uso racional de los recursos para la obtención de resultados; continuidad que viene hacer la prestación del servicio en forma interrumpida sin paralizaciones e innecesarias repeticiones; seguridad que consiste en la búsqueda de la optimización del beneficio al servicio minimizando los riesgos para los usuarios e integralidad consistente en que se reciban los beneficios de atención de salud sin distinción de ninguna clase. (MINSA, 2006).

Otra de las dimensiones a considerar es la dimensión humana referido al aspecto interpersonal de atención y tienen las siguientes características: Respeto a derechos; consiste que el ser humano tiene el derecho universal a la salud, a la cultura y a sus características individuales como persona, a la información completa de forma veraz, oportuna y entendible por quién es responsable, tomarle interés a la persona acorde a sus percepciones, necesidades y demandas que son válidos por el usuario; a ser tratado con amabilidad, cordialidad y empático en la atención, mantener la ética profesional de acuerdo a los valores asumidos por la población y acorde a los principios y valores éticos y morales que orienta la conducta, obligaciones y deberes deontológicos que encamina la conducta y deberes del trabajador en salud. Dimensión del entorno; que fundamenta su atención acorde a las facilidades que una institución considera para sus pacientes con respecto a costos sustentables y razonables. Además, implica comodidad y ambientes adecuados, orden, limpieza y algo fundamental perciban una prestación de servicios de salud de calidad y afiancen su confianza

La incorporación de modelos de modelos de salud de calidad para atender la salud, muestran enfoques diferentes que abordan manera integral, la cual está expresada por las políticas de los hospitales de Sanidad de la Política Nacional de Calidad en Salud (MINSA, 2009); entre las que se señala:

## **A. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano**

La salud es considerada como un indicador del desarrollo sostenido de la persona humana debe ser concebida como calidad de vida y por tanto considerada como dimensión fundamental en el desarrollo de la persona. La calidad en la salud, mejora de calidad de vida, por lo que es un indicador reconocido a lo largo de la historia de la humanidad sin distinción alguna de raza, posición económica, social y cultural. Se encargar por velar y el logro de sus propósitos. Un pueblo que vela por la calidad de la salud abriga la esperanza de vivir y crecer dignamente tanto individual como colectivo.

Los usuarios al tener estas aspiraciones, estarán siempre pendiente a que las atenciones les permitan obtener una vida con dignidad y vida plena. Del mismo modo los que laboran en este sector tan delicado deben contar con las condiciones y principalmente conjugar con las mismas aspiraciones. Esta misma aspiración, deben ser los compromisos para que las instituciones de salud tanto públicas como privadas busquen para una mejor vida y salud; por lo que les toca asumir un gran desafío; como la búsqueda de una mejor atención de los servicios de salud y por lo tanto mejorar su calidad de vida. (MINSA, 2009).

## **B. Salud de Calidad como derecho de las personas**

Uno de los principios del ciudadano es del ejercicio del derecho a la salud de calidad; por lo que las instituciones que emergen deben ser consciente que la salud es un derecho de la persona humana para acceder sin distinción ni diferencia y no estar sometido a ningún tipo de barreras. Esta concepción de derecho no solamente debe ser asimilados por los que lideran estas instituciones, sino por los que prestan atención al servicio y del mismo modo por los usuarios para de esa manera tener una buena atención en el ejercicio de su ciudadanía.

El pacto internacional de Derechos económicos, sociales y culturales en el eslogan “Derecho a la salud con calidad”, sostiene que la persona tiene derecho a la salud en las que considera cuatro aspectos esenciales e interrelacionados: Uno de ellos es la disponibilidad que significa donde exista un grupo organizado de vida exista un centro de atención; accesibilidad sin distinción alguna, se aceptados dignamente y por último ser de calidad. Un estado que recoja estas aspiraciones de igualdad y oportunidad de acceso a los servicios de salud, la que debe responder a sus necesidades y expectativas como ciudadano; estaríamos hablando de calidad en salud. (MINSA, 2009).

### **C. Las organizaciones y su enfoque gerencia de la calidad de la salud**

Toda organización dedicada a la salud debe asumir un enfoque centrado en la gerencia estratégica el cual permitirá dar un salto cualitativo en la atención y servicios de salud. Esta forma de conducir las organizaciones permitirá llegar a una organización moderna donde usuarios, clientes, aliados, competidores y todos los que están comprometidos con la salud lleguen a reinventar las organizaciones a partir de una gerencia comprometida por la salud de la sociedad. Este nuevo enfoque de calidad está centrado en el otro; es decir en las necesidades, motivaciones, expectativas e intereses; de esta manera constituyéndose el usuario en la misión de toda organización de la salud, en la responsabilidad de todo gerente y para alcanzar esta misión de gerencia estratégica es precisamente que el usuario sea un referente en la mejora del paradigma. (MINSA, 2009).

### **D. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud**

Para el mejoramiento de la salud y los servicios que presta tanto una organización pública y privada de salud; estar centrado en la estrategia de

calidad; partiendo por reconocer que prestar servicios de salud constituye una de las formas de vivir en forma objetiva y tangible en relación con los usuarios y proveedores en la ejecución de los procesos de atención. La estrategia de desarrollo como enfoque de calidad buscará permanentemente fortalecer su organización en forma inteligente ese conglomerado de servicios y procesos de atención. Con el ejercicio del enfoque los servicios se expresarán con un desempeño eficaz, ético y humano; donde el adecuado diseño de sus procesos, las tecnologías y demás recursos necesarios en la atención estén ligados a una cultura de calidad. (MINSa, 2009).

#### **1.1.2.2 Satisfacción del usuario**

La Satisfacción del usuario está determinada por el nivel de cumplimiento de una organización en salud con referencia a las expectativas y percepción del usuario; de hecho, está directamente asociado a los servicios de calidad que se les ofrece y oferta a los usuarios tal como lo especifica la Guía Técnica de evaluación de satisfacción. (MINSa, 2011).

Con el fin de asumir las políticas de calidad y ofrecer a los clientes una atención de calidad; MINSa a través de una Resolución Ministerial N°527-2011/MINSa dada, aprueba la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. Esta guía tiene por finalidad buscar a través de la satisfacción de sus clientes la calidad en la salud para de esta manera tener un referente para la implementación de la mejora continua en los establecimientos de salud y en sus servicios de apoyo; todo ello a partir de la satisfacción del cliente. Además, esta guía provee de metodología y herramientas estandarizadas para una evaluación de la satisfacción en el usuario externo y dentro de sus objetivos específicos plantea promover una evaluación de forma periódica y a la vez promover de manera permanente planes de mejora con la

elaboración de proyectos. (MINSA, 2011). Entre los ámbitos de aplicación se encuentran todos los centros de salud y de los servicios de apoyo médico tanto de los Gobiernos Regionales y Locales, de instancias como ESSALUD, la Sanidad Militar y de la Policía Nacional y además son incluidas las organizaciones o establecimientos privados.

Hemos desarrollado las consideraciones generales operativas y básicas que contribuyen a logro de la satisfacción del paciente.

a. Desarrollo de las consideraciones operativas enfocadas en el paciente

- Los aspectos tangibles: Entre los aspectos tangibles considerados se cuenta con el aspecto físico de la que percibe el usuario como institución; entre las que se cuenta son las instalaciones, personal, equipos, materiales de limpieza, de comunicación y principalmente la comodidad que brinda la entidad.
- Atención Intramural: En este aspecto se observa la atención del profesional en salud de acuerdo a sus competencias dentro del establecimiento a la que pertenece.
- Capacidad de Respuesta: Aquí se tienen en cuenta cual es la disposición de atender a un paciente y proveedor de forma rápida, oportuna y de calidad de esta manera respondiendo a las expectativas del usuario.
- Evaluación: La evaluación es la reflexión y la emisión de un juicio de valor en función a los resultados obtenidos a partir de patrones referenciales que conduzcan a constatar la atención a los usuarios y la mejora de la salud.
- Evaluación de la satisfacción del paciente externo: Viene hacer el proceso con lo que se refiere a la valoración de la calidad de la atención de los pacientes mediante acciones del proceso de atención.
- Moderador y Encuestador: Viene hacer la persona que fue capacitada de forma técnica y metodológicamente para realizar la evaluación de

satisfacción del paciente atribuyéndole capacidades sobre el tema de tratar, ser cordial y respetuoso y de la misma manera siendo claro, específico y tolerante al suceso que se puedan presentar.

- Empatía: Viene a ser la capacidad que posee una persona para ubicarse en el lugar del otro para atender y entender las necesidades e intereses del paciente que por cierto son muy divergentes.
- Establecimiento de Salud: Son todas las organizaciones de salud dedicadas a brindar un servicio de calidad; entre estas instalaciones se cuenta con el régimen ambulatorio o de internamiento, otros dedicados a la prevención, promoción, rehabilitación, tratamiento en bien de los usuarios.
- Expectativa del Usuario: Es lo que espera el usuario de la atención que ofrece un centro de salud; estas se basan fundamentalmente en expectativas básicas centradas en las experiencias pasadas, la información boca a boca, de las necesidades conscientes e información externa para emitir una opinión sustantiva frente al sistema de atención.
- Fiabilidad: La fiabilidad no es más que la capacidad de cumplir con la atención ofertada por una organización.
- Grupo Focal: Consiste en una técnica de investigación cualitativa; mediante el cual se explora diferentes conductas, actitudes, reacciones tomadas por un colectivo social frente a una temática de interés.
- SERVQUAL: Es un instrumento elaborado por Parasuraman y Asociados; definen a la calidad de servicio como la relación existente entre la percepción y expectativa del usuario externo. Esta herramienta fue y es utilizado para medir el nivel de satisfacción del servicio que brinda una institución dedicada a la salud; cuyo propósito es de comparar las expectativas que tienen los usuarios con la percepción que brinda una organización; de esta manera constituyéndose una medición de calidad de servicio médico.



- Seguridad: Con esto se percibe el nivel de confianza que permite la actitud del personal de ciencias de la salud que da prestación de atención de salud con respecto al dominio de conocimiento, habilidad para atender, inspirar confianza, mantener la privacidad de sus pacientes.
  - Percepción del usuario: Es la capacidad que tiene el paciente para percibir en que medida las organizaciones cumplen con lo ofertado en su servicio.
  - Servicio médico de apoyo: Vienen hacer aquellas unidades dedicadas a la oferta de servicios de salud que atienden de manera independiente o dentro de un centro de salud dedicados al internamiento o sin internamiento. Esto también está sujeto al tipo de servicio que presta que pueden ser complementarios a la atención médica que tienen por propósito de coadyuvar en el tratamiento y diagnóstico de los casos clínicos.
  - Usuario externo: Son las personas que asisten a los establecimientos de salud para ser atendidos de manera continua y con eficiencia dentro del contexto de familia y comunidad. (MINSA, 2011).
- b. Desarrollo de las consideraciones básicas que contribuyen a mejorar la calidad con énfasis en lograr la satisfacción del paciente
- Acciones correctivas: Consiste en realizar acciones luego de haber encontrado diferencias dentro del proceso de organización.
  - Acciones de Mejora: Son actividades que responden a la prevención, corrección e innovación mediante la mejora continua de los procesos de la organización.
  - Calidad de atención: Son conjunto de acciones que tienen por finalidad el logro de la eficiencia, eficacia, seguridad y satisfacción del paciente y que son ejecutadas por las instituciones de salud dentro de un proceso de atención y a partir de aspectos técnicos y humanos.

- Gestión de calidad: Viene a ser un componente dentro de la gestión de una institución encargada de aplicar las políticas de calidad de salud en función a los objetivos y responsabilidades de un sistema de gestión de calidad que se conducen mediante una planificación, garantizando la calidad del servicio.
- Mejoramiento continuo de la calidad: A fin de alcanzar niveles de competitividad y constituirse en una institución de excelencia se emplea la metodología de mejoramiento de la calidad, en forma continua empleando instrumentos que garanticen la calidad y cerrar las brechas existentes.
- Oportunidad de mejora: Son procesos de atención que se realizan al cliente externo a partir del análisis de datos obtenidos de la información y que son factibles de mejora.
- Sistema de Gestión de calidad en salud viene a ser una estructura donde interrelaciona un conjunto de elementos con el propósito de coadyuvar, regular, conducir y brindar atención técnica para la evaluación del centro de salud en el sector público o privado dentro del contexto local, regional y nacional de nuestro país. (MINSa, 2011).

Es deber de todos los que dirigen el Sector de salud la aplicación de las políticas de calidad formuladas e implementadas por la Dirección del MINSa con el fin de garantizar la gestión de la calidad. Todas las orientaciones dadas por el sistema de Gestión de Calidad en Salud tienen que realizarse de forma planificada, implementada y ejecutada de manera creativa y con normas específicas en las entidades de Sector Salud; en todas sus dimensiones y jerarquías organizativas. Dentro de su estructura se incluyen los procesos de planificación, organización que garantice la calidad dentro de un marco de dirección estratégica de las instituciones de la salud con el fin de diseñar,

gestionar y mejorar los procesos hacia el logro de una cultura de calidad. (MINSA, 2011).

Frecuentemente las organizaciones de salud valoran la complacencia del usuario y su nivel de satisfacción evaluado a través del nivel de similitud mediante sus expectativas referente a la calidad del servicio y el resultado de la atención recibida, estos valores de calificación se efectúan mediante encuestas de opinión que plasman aspectos esenciales como el resultado obtenido después de una evaluación clínica, la infraestructura y ambiente que se ejecutan los procedimientos y cuidados de salud, los valores mediados a través de las relaciones interpersonales personal sanitario - paciente, los resultados están asociados con las expectativas que el paciente tiene antes de la atención de tal manera, que el resultado obtenido determina el nivel de satisfacción o insatisfacción. (Rey 2000).

De acuerdo con Donabedian, menciona que dentro de las estrategias de valoración, las organizaciones de salud deben planificar un análisis objetivo referente a la satisfacción del cliente visionado como un indicador estándar de resultado, de tal manera que se pueda clarificar la opinión que tenga los usuarios referente a los determinante de la estructura conformada por las diversas formas de las instalaciones físicas y líneas de organización, el indicador de proceso consideramos los diferentes tipos de procedimientos y actividades asociadas a la atención de consulta o cuidados, y el indicador de resultado, vertido en el cambio en el estado de salud es decir en el proceso de mejora y la percepción global de la atención recibida, estos indicadores permiten identificar las peculiaridades de los productos o servicios que facilitan u neutralizan los diversos esfuerzos del cliente para lograr una atención de salud. (Donabedian, 1993).

De acuerdo al estudio de metaanálisis de Hall y Dornan, sugiere cinco ejes para lograr la satisfacción del cliente en las organizaciones sanitarias.

- a. Eje profesionales de la salud médicos: Abarca diversos aspectos tales como disponibilidad, pericia y competencias del profesional, características y técnicas especiales, formas de comunicación asertiva.
- b. Eje profesionales de la salud no médico: Articula la disponibilidad, procesos conceptuales, procedimentales y actitudinales.
- c. Eje características específicas del servicio: Se establecen en la identificación de los servicios, percepción de las cualidades de la atención en el servicio, tiempos de respuesta para ser atendido, evaluación, exploración física y de diagnóstico, exámenes auxiliares y el valor monetario.
- d. Eje otros tipos de servicios asociados: Incluye los servicios de farmacia y nutrición.
- e. Eje institucional: Se consideran las peculiaridades generales y específicas de organización, contemplan, aspectos como ubicación, accesibilidad, nivel resolutivo, mantenimiento, limpieza y confort. (Hall y Dornan, 1998)

Por otro lado, debemos de considerar que la satisfacción está en asociada con las expectativas iniciales y el resultado de las experiencias con el servicio recibido si es valorado con calidad o producto si tiene un valor agregado, en las organizaciones sanitarias la atención y cuidados recibidos y el nivel de satisfacción o insatisfacción desde el punto de vista de mejoramiento se valor desde la adherencia o abandono al tratamiento. (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1991).

## **1.2. Justificación de la investigación.**

El propósito de la investigación fue conocer si los servicios de consulta externa del Policlínico Policial San Borja brindan atención con calidad, acorde con los

documentos técnicos emitidos por el Ministerio de Salud en concordancia con las políticas y normativas referentes a la Calidad en Salud.

A nivel práctico la investigación se justifica porque es necesario conocer si los pacientes que son atendidos mediante consulta externa muestran satisfacción con el proceso de calidad de atención brindada, asimismo poder identificar falencias existentes en el servicio prestado, a fin de implementar las mejoras de la calidad de atención para lograr el bien común. Por lo tanto, a nivel teórico se justifica su realización a fin de conocer y analizar y evaluar la correcta utilización de la encuesta SERVQUAL como instrumento de recolección de datos para identificar los niveles de satisfacción en la calidad del servicio brindado al cliente que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja. Así mismo, a nivel metodológico se justifica porque el resultado de la investigación permitirá explicar la validez del instrumento empleado.

El aporte social tiene una relevancia social, porque busca ofrecer una mejor calidad de atención en el sector salud en relación al servicio de consulta externa en el Policlínico Policial San Borja, finalmente el aporte a la ciencia es poder implementar un programa donde se establezcan los procesos de mejoramiento continuo de calidad.

### **1.3. Problema**

El Policlínico Policial San Borja; con respecto a servicios de consulta externa tiene: Medicina General, Dermatología, Geriatria y Obstetricia. Como todo establecimiento de salud esta normado por las políticas del MINSA, que mediante la Dirección de Calidad de Servicio en Salud desarrolló un Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, para el logro de la calidad cuenta con una “Guía Técnica en la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en Centros de Salud y Servicio médico de apoyo” que fue aprobada mediante R.M. 527- 2011/MINSA cuyo propósito fundamental es de identificar cuáles son causas de insatisfacción de los

usuarios externos para implementar y operativizar actividades de mejora continua en la atención.

Siendo la consulta externa el servicio que más producción genera en el establecimiento es necesario identificar en los usuarios la satisfacción en relación al servicio de calidad brindado. Por lo expuesto; se plantea lo siguiente en el presente trabajo de investigación.

### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención con la satisfacción de usuarios que acuden a Consulta Externa del Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018?

### **1.3.2 Problemas Específicos:**

- ¿De qué forma se relaciona la expectativa de calidad de atención con satisfacción de pacientes que acuden a Consulta Externa del Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la percepción de la calidad de atención con satisfacción de usuarios que acuden a Consulta Externa del Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018?

#### 1.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables

**1.4.1. Definición conceptual y operacional de Calidad de servicio:** Es un conjunto de actividades que realizan los centros de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
<b>Calidad de atención</b>	Posibilidad de cumplimiento de sus funciones de un sistema en condiciones específicas.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención sin diferencia alguna.</li> <li>▪ Atención por orden de llegada.</li> <li>▪ Atención según horario programado.</li> <li>▪ Procedimientos para la atención de quejas o reclamos.</li> <li>▪ Farmacia cuenta con stock de medicamentos.</li> </ul>	Instrumento de recolección de datos  Cuestionario SERVQUAL.
	Disposición de la característica y la rapidez de las organizaciones de salud para cubrir la	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La farmacia contó con los medicamentos recetados.</li> <li>▪ Atención rápida en admisión.</li> <li>▪ Tiempo de espera en consultorio.</li> </ul>	

	demanda.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solución inmediata de problema o dificultades.</li> </ul>
	Percepción de absoluta confianza que demuestran las organizaciones.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de privacidad en consultorio.</li> <li>▪ Realización de examen completo y minucioso.</li> <li>▪ Tiempo razonable para contestar dudas o preguntas.</li> <li>▪ Confianza en el profesional que atiende al paciente</li> </ul>
	Afectividad que demuestra una persona en una realidad diferente a su situación relacionados con otro individuo.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El profesional o médico atiende con amabilidad, respeto y con eficacia al paciente.</li> <li>▪ El personal de farmacia trato con amabilidad, respeto y eficiencia al paciente</li> <li>▪ Trato oportuno en admisión.</li> <li>▪ Los pacientes comprenden la explicación sobre su salud.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los pacientes comprenden sobre el tratamiento y cuidados.</li> </ul>	
	Forma de percepción de manera clara y precisa de un servicio.	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización adecuada.</li> <li>▪ Limpieza y comodidad en los consultorios y sala de espera</li> <li>▪ Limpieza de los baños.</li> <li>▪ Disponibilidad de equipos y materiales necesarios.</li> </ul>	

**1.4.2. Definición conceptual y operacional de Satisfacción del paciente:** Son respuestas de plenitud del usuario, es el juicio que se forma acerca del producto o servicio brindado.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
<b>Satisfacción del paciente</b>	Placer gratificante cuando se han cubierto las expectativas	Satisfacción	Percepciones– Expectativas = 0 Percepciones– Expectativas > 0	Instrumento de recolección de datos. Cuestionario SERVQUAL
	Incumplimiento de sus expectativas	Insatisfacción	Percepciones–Expectativas < 0	

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La calidad de atención se encuentra relacionada con la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre abril a julio; 2018.

### **1.5.2 Hipótesis específicas:**

- Existe relación entre las expectativas de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre abril a Julio; 2018.
- Existe relación entre la percepción de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja entre abril a julio; 2018.

## **1.6.Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

- Establecer la relación entre calidad de atención con satisfacción del usuario que acude a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja entre abril a julio; 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

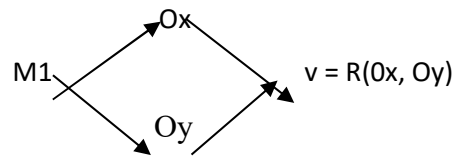
- Determinar la relación entre expectativa de calidad de atención con satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja de abril a julio; 2018.
- Determinar la relación entre percepción de calidad de atención con satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja de abril a julio; 2018.

## II. METODOLOGIA

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

Para la presente investigación se empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental de corte transversal correlacional con el propósito de describir y caracterizar las variables.

Diseño de investigación: Representación gráfica del método descriptivo correlacional.



**Donde:**

**M1** : Muestra de sujeto.

**Ox** : Observación de la variable Calidad de atención.

**v** : Índice de Correlación. (R (Ox, Oy)

**Oy** : Observación de la variable Satisfacción del paciente.

### 2.2 Población y muestra

La Población estuvo conformada por 3,429 pacientes que asistieron a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja entre abril a julio del año 2018.

**Criterios de Inclusión:** Conformado por pacientes que asistieron a consulta externa del Policlínico Policial San Borja, que dieron su aceptación para ser encuestados.

**Criterios de Exclusión:** Constituidos por pacientes que acudieron a consulta externa del Policlínico Policial San Borja, que emitieron su aprobación a ser encuestados.

Para la selección del tamaño de la muestra se realizó a partir del cálculo de porcentaje para una investigación descriptiva, aceptándose el error estándar hasta un 10% (0,1) en un 95% de confianza para los establecimientos de salud ubicadas en la categoría I; de esta manera asumiendo un  $p=0.5$  y  $q=0,5$ ; conociéndose un porcentaje de estudios previos. Todo ello a partir de la Guía Técnica de evaluación de la satisfacción del usuario externo en centros de salud y de servicios médicos de apoyo.

Para ello aplicamos la siguiente fórmula para la selección del tamaño de la muestra (n)

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

Donde:

n = Tamaño de muestra.

p = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos.

q = Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos su valor (1-p).

e = Error estándar, para nivel de establecimiento I es de 0.1.

z = Valor “z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96.

N= Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa. En el presente estudio se toma como referencia las atenciones de abril a julio 2018 las cuales ascienden a 3429

Por lo tanto

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 3429}{0.1^2(3429 - ) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 94$$

### **2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para recopilar información de la presente investigación se aplicó como técnica la encuesta de forma individual a cada uno de los pacientes que asistieron a consulta externa al Policlínico Policial San Borja, durante abril a julio del 2018, previamente se obtuvo su permiso para la participación de la investigación mediante un consentimiento informado.

Con referente al instrumento empleado es el cuestionario SERVQUAL la que se modificó en la Guía Técnica de evaluación de satisfacción al usuario externo en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, dispuesto por R.M. 527-2011 MINSA. El cuestionario está constituido por 22 ítems referente a las expectativas y 22 ítems con referente a las percepciones, que fueron distribuidos en 5 dimensiones para la evaluación de calidad.

- Para la dimensión fiabilidad del 01 al 05.
- Los ítems del 06 al 09 para la dimensión capacidad de respuesta.
- Seguridad: ítems 10 al 13.
- Ítems del 14 al 18 para empatía.
- Ítems del 19 al 22 para la dimensión aspectos tangibles.

### **2.4 Procesamiento y análisis de la información:**

El procesamiento de los resultados y análisis de información se realizó aplicando Microsoft Excel, en el cuál se realizó una base de datos y se elaboró cuadros y gráficos de frecuencias y porcentajes. Se utilizó el programa SPSS, a fin de determinar una significancia estadística, para realizar el análisis inferencial se empleó la Prueba de correlaciones no paramétricas de Spearman a fin de comparar los promedios de percepciones y expectativas de encuestados.

### III. RESULTADOS

Tabla 1

Satisfacción e insatisfacción de la dimensión fiabilidad.

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	Nº	%	Nº	%
P01	45	48%	49	52%
P02	41	44%	53	56%
P03	61	65%	33	35%
P04	60	64%	34	36%
P05	58	62%	36	38%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>56%</b>	<b>41</b>	<b>44%</b>

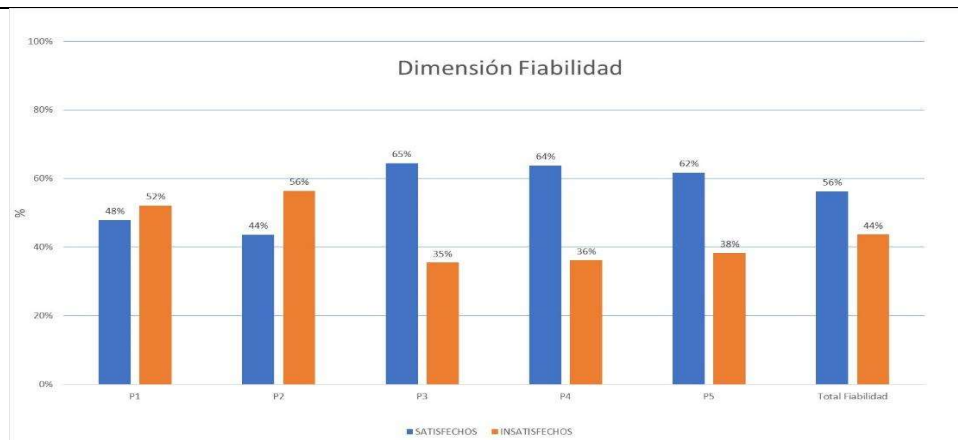


Gráfico N°1 Porcentaje de Satisfacción según Dimensión Fiabilidad

FUENTE: Elaboración propia del Autor.

En las preguntas 1 y 2 se puede apreciar una insatisfacción superior al 50% lo que significaría que los requerimientos de los usuarios sobre la atención sin diferencia alguna (pregunta 1) y la atención en orden y por orden de llegada (pregunta 2) no están siendo atendidos. De otro lado las preguntas 3, 4 y 5 presentan niveles de satisfacción mayores al 60%, La importancia de la información que se ha comentado anteriormente nos demuestra que la mayoría de los pacientes se encuentran conforme con la atención dentro de los horarios publicados por el establecimiento de salud (pregunta 3) los mecanismos para la atención de reclamo (pregunta 4) y la disponibilidad de los medicamentos en la farmacia (pregunta 5). Igualmente, de manera general la dimensión fiabilidad presenta un 56% de nivel de satisfacción.

**Tabla 2**

**Dimensión capacidad de respuesta.**

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	Nº	%	Nº	%
P06	51	54%	43	46%
P07	57	61%	37	39%
P08	59	63%	35	37%
P09	61	65%	33	35%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>61%</b>	<b>37</b>	<b>39%</b>

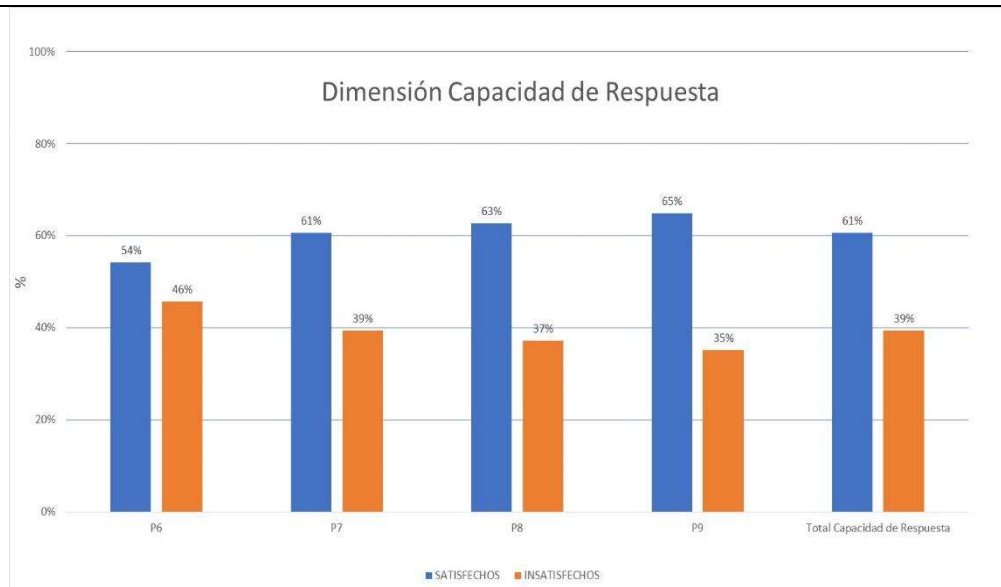


Gráfico N°2 Porcentaje de Satisfacción según Dimensión Capacidad de Respuesta

FUENTE: Elaboración propia del Autor.

Las preguntas 6, 7, 8 y 9 presentan niveles de satisfacción entre un rango del 54% al 65%. La importancia de la información obtenida demuestra que la mayoría de los pacientes se encuentran conformes con la atención en el área de caja (pregunta 6), atención en el área de admisión (pregunta 7), tiempo de espera para ser atendido en consultorio (pregunta 8) y la inmediata atención ante un problema o dificultad (pregunta 9). Igualmente, de manera general la dimensión Capacidad de respuesta presenta un 61% de nivel de satisfacción.

**Tabla 3**

**Dimensión seguridad.**

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	N	%	N	%
P10	55	59%	39	41%
P11	57	61%	37	39%
P12	47	50%	47	50%
P13	56	60%	38	40%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>57%</b>	<b>40</b>	<b>43%</b>

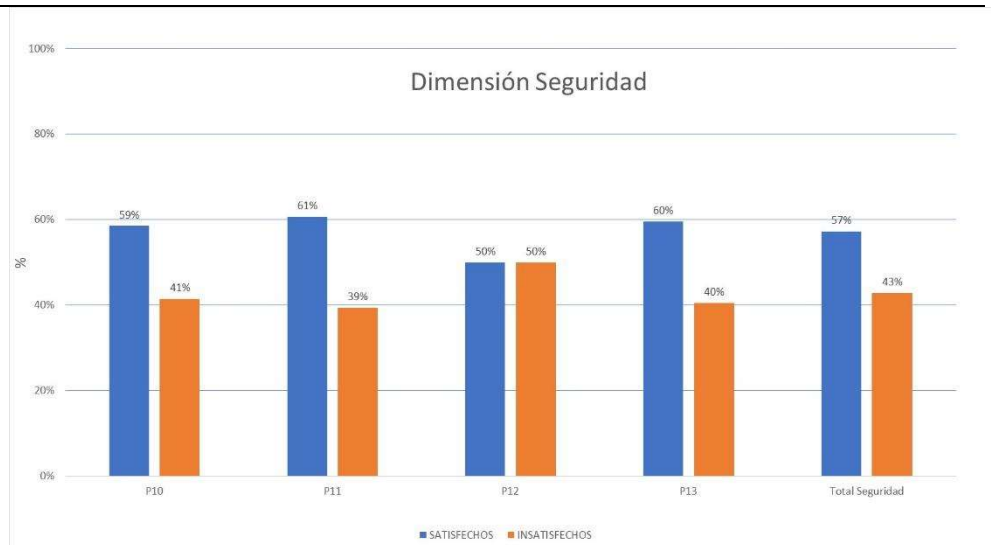


Gráfico N°3 Porcentaje de Satisfacción según Dimensión Seguridad

FUENTE: Elaboración propia del Autor

Las preguntas 10, 11, 12 y 13 presentan niveles de satisfacción entre el 50% al 61%. Los pacientes se encuentran tanto conformes como insatisfechos con el tiempo otorgado por el profesional que efectuó la atención para la absolución de consultas (pregunta 12). De otro lado, la mayoría de los pacientes se encuentran conformes con el respeto de la privacidad en la atención (pregunta 10) la atención completa y minuciosa por parte del profesional (pregunta 11) y la confianza inspirada por el profesional (pregunta 13). Igualmente, de manera general la dimensión Seguridad presenta un 61% de nivel de satisfacción.



**Tabla 4**

**Dimensión empatía.**

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	Nº	%	Nº	%
P14	57	61%	37	39%
P15	44	47%	50	53%
P16	53	56%	41	44%
P17	46	49%	48	51%
P18	47	50%	47	50%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>53%</b>	<b>44</b>	<b>47%</b>

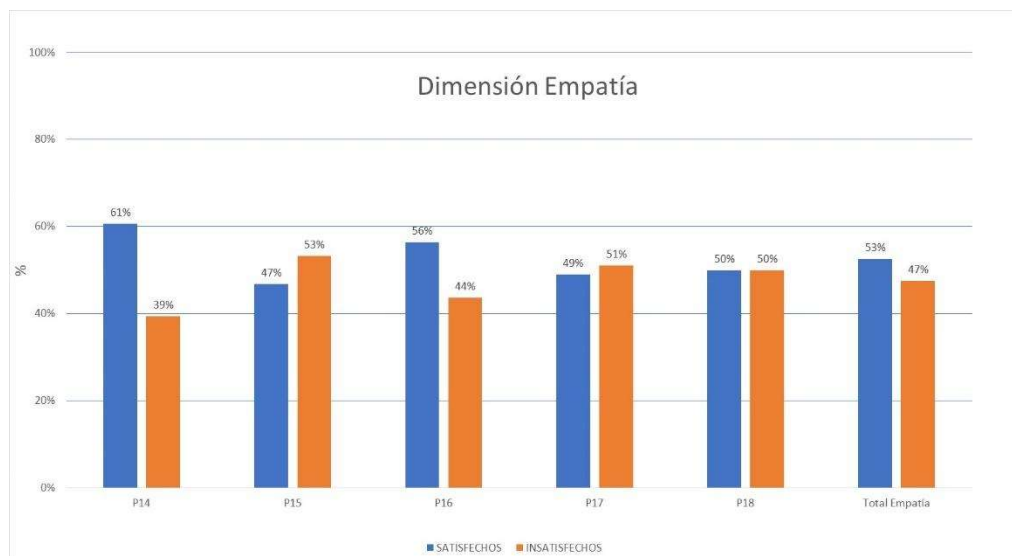


Gráfico N°4 Porcentaje de Satisfacción según Dimensión Empatía

FUENTE: Elaboración propia del Autor.

En las preguntas 15 y 17 se puede apreciar una insatisfacción superior al 50% lo que significaría que los requerimientos de los usuarios respecto al trato con amabilidad, respeto y paciencia por el personal de farmacia (pregunta 15) y la explicación que brinda el médico u otro profesional sobre la salud o resultado de la atención del paciente (pregunta 17) no están siendo atendidos. De otro lado los

pacientes se encuentran tanto conformes como insatisfechos con la explicación que el médico u otro profesional brindaron al paciente sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud (pregunta 18). Las preguntas 14 y 16 presentan niveles de satisfacción mayores al 56%, La importancia de la información que se ha comentado anteriormente nos demuestra que la mayoría de los pacientes se encuentran conforme con la amabilidad, respeto y paciencia brindada por el profesional (pregunta 14) y por el personal de admisión (pregunta 16). Igualmente, de manera general la dimensión empatía presenta un 53% de nivel de satisfacción.

**Tabla 5**

**Dimensión aspectos tangibles.**

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	Nº	%	Nº	%
P19	55	59%	39	41%
P20	54	47%	40	43%
P21	54	47%	40	43%
P22	57	61%	37	39%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>59%</b>	<b>39</b>	<b>41%</b>

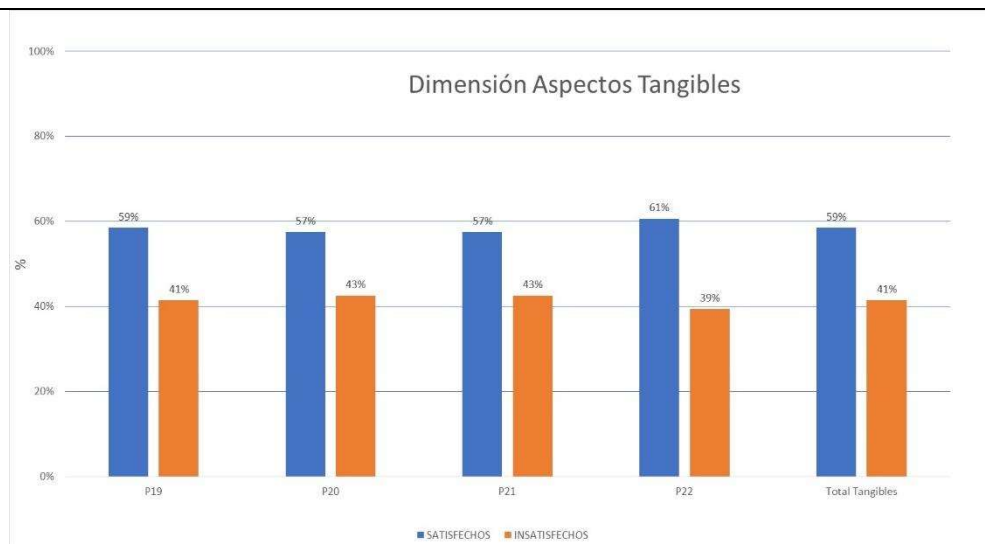


Gráfico N°5 Porcentaje de Satisfacción según Dimensión Aspectos Tangibles

Fuente: Elaboración propia del Autor

En las preguntas 19, 20, 21 y 22 se presentan niveles de satisfacción del rango desde el 57% al 61%. La información obtenida nos demuestra que la mayoría de los pacientes se encuentran conforme con la orientación proporcionada por los carteles, letreros o flechas del establecimiento (pregunta 19) la limpieza y la disponibilidad de bancas y sillas en los consultorios y salas de espera (pregunta 20) la limpieza de los baños (pregunta 21) y la disponibilidad de equipos y materiales (pregunta 21). Igualmente, de manera general la dimensión Aspectos Tangibles presenta un 59% de nivel de satisfacción.

**Tabla 6**

**Frecuencias según pregunta.**

N°	Preguntas	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
2	P02 =	41	44%	53	56%
15	P15 =	44	47%	50	53%
1	P01 =	45	48%	49	52%
17	P17 =	46	49%	48	51%
12	P12 =	47	50%	47	50%
18	P18 =	47	50%	47	50%
6	P06 =	51	54%	43	46%
16	P16 =	53	56%	41	44%
20	P20 =	54	57%	40	43%
21	P21 =	54	57%	40	43%
10	P10 =	55	59%	39	41%
19	P19 =	55	59%	39	41%
13	P13 =	56	60%	38	40%
7	P07 =	57	61%	37	39%
11	P11 =	57	61%	37	39%
14	P14 =	57	61%	37	39%
22	P22 =	57	61%	37	39%
5	P05 =	58	62%	36	38%
8	P08 =	59	63%	35	37%
4	P04 =	60	64%	34	36%
3	P03 =	61	65%	33	35%
9	P09 =	61	65%	33	35%
Porcentaje Total			56.82%		43.18%



**Gráfico N°6 Porcentaje de Satisfacción según pregunta**

FUENTE: Elaboración propia del Autor

Considerando la siguiente ponderación propuesta en el anexo 7 de la RM N° 527-2011/MINSA

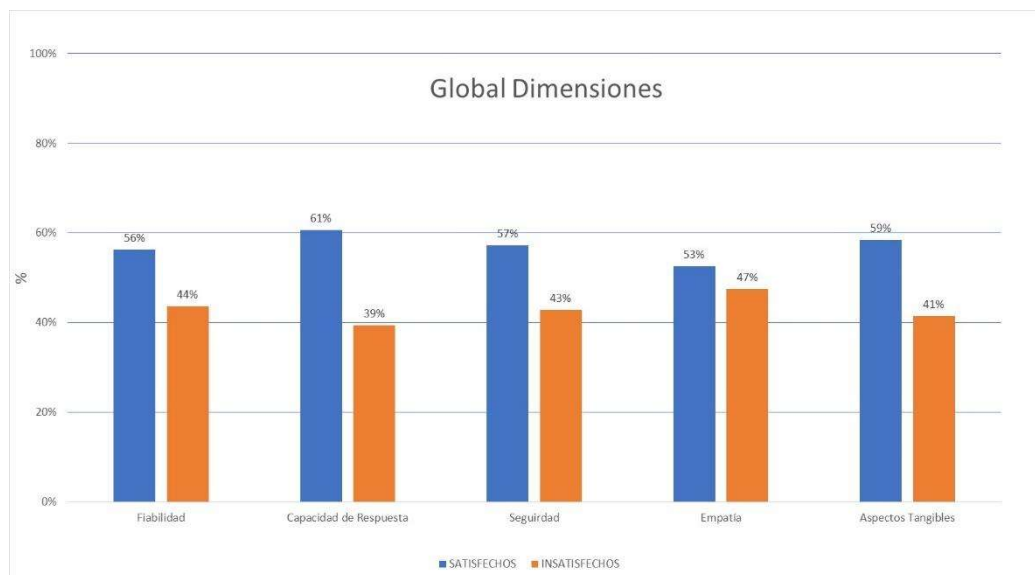
> 60%	Por Mejorar
40 - 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

Se puede concluir que los niveles de insatisfacción de los ítems evaluados son aceptables o se encuentran en proceso de serlo.

**Tabla 7**

**Porcentaje global de dimensiones.**

Dimensión	Satisfechos		Insatisfechos	
	Nº	%	Nº	%
Fiabilidad	53	56%	41	44%
Capacidad de Respuesta	57	61%	37	39%
Seguridad	54	57%	40	43%
Empatía	50	53%	44	47%
Aspectos Tangibles	55	59%	39	41%



**Gráfico N°7 Porcentaje de Satisfacción Global**

FUENTE: Elaboración propia del Autor

A manera global se puede apreciar que las 5 dimensiones presentan un mayor porcentaje de satisfacción es decir hay diferencia positiva significativa entre las percepciones y las expectativas existiendo una mayor brecha en las dimensiones de capacidad de respuesta (22%), aspectos tangibles (18 %) y una menor brecha la presenta la dimensión de empatía (7%).

## Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis Específica N° 1

H<sub>0</sub>: Existe relación entre las expectativas de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.

H<sub>1</sub>: No existe relación entre las expectativas de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.

**Correlaciones**

			Expectativas	Satisfacción
Rho de Spearman	Expectativas	Coefficiente de correlación	1,000	-,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Dado que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) siendo este menor al nivel de significancia de 0.05 con un coeficiente de correlación de Spearman = -0,740 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay relación negativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

## Hipótesis Específica N° 2

H<sub>0</sub>: Existe relación entre las percepciones de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.

H<sub>1</sub>: No existe relación entre las percepciones de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.

Correlaciones				
			Percepciones	Satisfacción
Rho de Spearman	Percepciones	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Dado que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) siendo este menor al nivel de significancia de 0.05 con un coeficiente de correlación de Spearman = 0,753 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay relación positiva entre las percepciones de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.



#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La Tabla y el Gráfico N°1 nos muestra que del total de 94 pacientes atendidos en consulta externa en el Policlínico Policial San Borja, de Abril a Julio del 2018 y aplicándoseles la encuesta SERVQUAL, referente a la Dimensión Fiabilidad, 53 pacientes (56%) se encontraron satisfechos y 41 pacientes (44%) se encontraron insatisfechos. Los hallazgos obtenidos coinciden con los encontrados en la investigación de Dávalos (2017) que estudió el Nivel de Satisfacción y factores asociados de los pacientes que acuden al consultorio externo de medicina interna del Hospital María Auxiliadora encontrando una insatisfacción de la dimensión fiabilidad del 49.8%. Sin embargo los hallazgos obtenidos difieren con lo obtenido en las investigaciones realizadas por Roque et al (2014) en el primer nivel de atención en el Seguro Social de EsSalud del Cusco encontrando una insatisfacción del 67%, y por Rivera (2015) en la investigación realizada en los consultorios externos de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” en el que la dimensión fiabilidad tiene una insatisfacción del 69.9%.

La Tabla y el Gráfico N°2 muestran que en la presente investigación del total de 94 pacientes que participaron en la encuesta SERVQUAL, referente a la Dimensión Capacidad de Respuesta, 61% se encontraron satisfechos y el 39% insatisfechos. Los resultados obtenidos difieren con los estudios realizado por Roque et al.(2014) a los usuarios atendidos en el primer Nivel de atención en el Seguro Social EsSalud del Cusco en el que se encontró el 30% de satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta y con el realizado por Mendoza (2016) en los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en el que encontró una insatisfacción del 91.5% en la respectiva Dimensión estudiada.

En la Tabla y el Gráfico N°3 se observa que de las 94 personas entrevistadas, el 57% se encuentran satisfechos referente a la Dimensión Seguridad y

el 43% demuestran insatisfacción. Los valores obtenidos coinciden con la investigación realizada por Dávalos (2017) realizada en el Hospital María Auxiliadora en el que el nivel de satisfacción fue del 57.6%. Los resultados difieren con los encontrados en el estudio realizado por Ninamango (2014) realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el que encontró el 63.9% de insatisfacción.

Referente a la Tabla y Gráfico N°4 se puede apreciar que en la investigación realizada la Dimensión Empatía muestra una satisfacción del 53% y una insatisfacción del 47%. Los resultados obtenidos contrastan con los valores encontrados en los estudios realizados por Roque et al. (2014) en la Red asistencial de EsSalud Cusco donde encontró una satisfacción del 36%, Ninamango (2014) en los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza encontró una satisfacción del 30.4%.

En la Tabla y Gráfico N°5 se puede observar que de los 94 pacientes a los que se les aplicó la encuesta SERVQUAL, respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles el 59% demostró estar satisfecho y el 41% demostró insatisfacción. Al respecto los hallazgos encontrados se acercan a la investigación realizada por Siadén (2016) en consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho encontró una satisfacción del 71.42%. A diferencia de los valores encontrados en otras investigaciones, Roque et al. (2014) consulta externa del primer nivel de atención del Seguro Social EsSalud del Cusco donde encontraron una satisfacción del 37%, Rivera (2015) en los consultorios externos de Medicina General del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, encontrando una satisfacción del 18%.

La Tabla y Gráfico N°6 se puede observar que, respecto al porcentaje de satisfacción por pregunta, analizando los ítems de las opiniones de los encuestados se encontró que los ítems que presentan mayor insatisfacción son los relacionados a que la atención se realice respetando el orden de llegada (ítem 2 con 56%) y la atención

con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de área de caja/farmacia. (Ítem 15 con 53%) lo cual contrasta con lo encontrado por Tinoco (2016) quien encontró que la mayor insatisfacción estaba asociada a la disponibilidad de equipos y materiales en el consultorio (ítem 21 con 81.19%).

Realizando el análisis global de las opiniones se encontró que un 57% de los entrevistados estuvieron satisfechos con el servicio que se brindó en consulta externa en el Policlínico Policial San Borja durante el periodo de Abril a Julio del 2018, esta cifra contrasta con los valores encontrados en los estudios realizados por Roque et al. (2014) en la consulta externa del primer nivel de atención- Red asistencial EsSalud Cusco donde encontró una satisfacción del 35%, Ninamango (2014) en el consultorio externo de Medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza donde encontró una satisfacción del 16.1%, Ortiz (2014) en el consultorio externo en la micro red Villa- Chorrillos donde encontró una satisfacción del 34.9%, Tinoco (2016) en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz donde encontró una satisfacción del 26.97%, Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2016) en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco donde encontró una satisfacción del 8,5%.

De otra forma se puede apreciar que la cifra encontrada del 57% de entrevistados satisfechos en el presente estudio, guarda relación con los valores encontrados en los estudios realizados por Mendoza (2016) investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en consulta externa de medicina interna en el Hospital Nacional Dos de Mayo, donde encontró una satisfacción de 44.3%, Dávalos (2017) en su investigación sobre el Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora encontró una satisfacción global de 50.3%. Además coinciden en que el nivel de insatisfacción de las Dimensiones evaluadas se encuentran dentro del rango entre el

40% al 60% de la encuesta SERVQUAL, es decir que estos niveles de insatisfacción son aceptables o se encuentran en proceso de serlo.

En la Tabla y Gráfico N°7 al análisis por dimensiones se encontró que las dimensiones que tuvieron mayor insatisfacción fueron Empatía con 47% y Fiabilidad con 44%, lo cual coincide con la investigación realizada por Dávalos (2017) que encontró a la dimensión de empatía con un 53.3% de insatisfacción y a la dimensión de Fiabilidad con un 49.8% de insatisfacción. Asimismo otros estudios encontraron a la dimensión Fiabilidad dentro de las primeras dimensiones con mayor insatisfacción lo que se puede apreciar en el estudio realizado por Roque et al (2014) quienes encontraron que las dimensiones con mayor insatisfacción fueron Fiabilidad con 67% y Capacidad de respuesta con 70%, Ninamango (2014) encontró la dimensión fiabilidad como la segunda con mayor insatisfacción con un porcentaje de 78.3%, Rivera (2015) encontró la dimensión fiabilidad como la primera con mayor insatisfacción con un porcentaje de 69.9% y Mendoza (2016) que encontró la dimensión de fiabilidad como la segunda con mayor insatisfacción la cual asciende a 70.4%.

Referente a las dimensiones que el estudio encontró con mayor satisfacción fueron Capacidad de Respuesta con 61% y Aspectos Tangibles con el 59%. Al respecto en el estudio realizado por Siadén (2016) encontró la dimensión Capacidad de Respuesta en el segundo lugar de satisfacción con el 57.14%. y Aspectos Tangibles en el primer lugar de satisfacción con 59%.

Respecto a la Contrastación de Hipótesis, en la primera hipótesis específica el estudio ha demostrado que existe una relación negativa entre las expectativas de calidad del servicio con la satisfacción del cliente. Igualmente, respecto a la segunda hipótesis específica el estudio ha demostrado que existe una relación positiva entre las percepciones de la calidad del servicio percibida con la satisfacción del cliente; lo

cual guarda relación con el estudio realizado por Pezo (2014) en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte MINSA, que encontró que existe una relación positiva con la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en los servicios de salud que reciben los pacientes en el servicio de emergencia.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Se demuestra que existe una relación negativa entre las expectativas de la calidad de servicio percibida con la satisfacción del cliente que acudió a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja de Abril a Julio del 2018. En relación a ello se obtuvo un coeficiente de correlación de -0,740.
- Se demuestra que existe una relación positiva entre las percepciones de la calidad de servicio percibida con la satisfacción del cliente que acudió a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja de Abril a Julio del 2018. En relación a ello se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,753.
- Se demuestra que existe una relación entre la calidad de servicio percibida con la satisfacción del cliente.
- En el presente estudio se encontró que el nivel de satisfacción global fue del 56.82% y la insatisfacción fue del 43.18%. Referente a las Dimensiones se obtuvo el siguiente porcentaje de satisfacción: Capacidad de Respuesta 61%, Aspectos Tangibles 59%, Seguridad 57%, Fiabilidad 56% y Empatía 53%. La Dimensión con mayor insatisfacción fue Empatía 47%, seguida por Fiabilidad 44%, Seguridad 43%, Aspectos Tangibles 41% y Capacidad de Respuesta con 39%.

## 5.2 Recomendaciones

- Se sugiere que el presente trabajo se difunda a la Oficina de Gestión de Calidad del Policlínico Policial San Borja, a fin de que tome conocimiento del Nivel de Satisfacción de los pacientes que son atendidos en consulta externa. Respecto a las dimensiones de Capacidad de respuesta, Aspectos Tangibles y Seguridad de la Calidad de Servicio, estas presentan los mayores resultados de satisfacción; y a las dimensiones que tuvieron un mayor porcentaje de insatisfacción como Empatía y Fiabilidad, se recomienda utilizar herramientas de calidad como diagramas de Ishikawa a efecto de determinar las causas o limitantes que impiden tener un mayor valor de satisfacción y efectuar las acciones correctivas pertinentes.
- Se sugiere como prioridad se coordine con el Comité de Mejora Continua, efectuar proyectos de mejora en las dimensiones empatía y fiabilidad las cuales obtuvieron el mayor porcentaje de insatisfacción.
- Respecto a las opiniones individuales con mayor insatisfacción se sugiere que se realicen acciones de mejora para que la atención se realice amablemente y respetando el orden de llegada; asimismo se sugiere que se realice charlas a fin de sensibilizar al personal que atiende en el policlínico, se efectúe capacitación al personal en especial al de caja/farmacia para que los pacientes sean tratados con amabilidad, respeto y paciencia.
- Se sugiere que el Comité de Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo, tome en cuenta los hallazgos encontrados en el presente estudio, coordine con Jefatura del Policlínico Policial San Borja así como con la Oficina de Gestión de Calidad, a fin de establecer objetivos relacionados a la mejora de calidad en la atención del paciente, ejecutar actividades fin de reducir la insatisfacción encontrada, en las diferentes variables estudiadas, y posteriormente realizar otra investigación relacionada a la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Policlínico Policial San Borja.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Dávalos, C. (2017). **Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017.** Universidad Ricardo Palma.
- Donabedian, A. (1993). **Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad.** Salud Pública de México, 35(3), 238-47.
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., y Ramos, K. (2016). **Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco.** Revista Salud Quintana Roo.
- Hall, J; y Dornan, M. (1998). **What patients like about their medical care and how often they are asked: A meta-analysis of the satisfaction literature.** Sociedad Science. Medica 27(9), 935-939.
- Mendoza, M. (2016). **Nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015.** Universidad Ricardo Palma.
- Ministerio de Salud (2006). **Sistema de Gestión de Calidad. Documento Técnico.** R.M. N° 519-2006/MINSA.
- Ministerio de Salud (2009). **Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.** RM N° 727-2009/MINSA.
- Ministerio de Salud (2011). **Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.** RM N° 527-2011/MINSA.
- Ninamango, W. (2014). **Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional de Arzobispo Loayza en enero del 2014.** Cybertesis.
- Ortiz, P. (2014). **Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014.** Universidad Ricardo Palma.



- Parasuraman, A; Berry. L; y Zeithaml, V. (1991). **Refinement and Reassessment of the Servqual Scale.** Journal of Retailing. 67(4), 420-449.
- Pezo, R. (2014) **Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte MINSA, periodo 2012-2013.** Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Rey, C. (2000). **La satisfacción del usuario: un concepto en alza.** An Document; 3, 139 - 53.
- Rivera, G. (2015). **Satisfacción de los usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones de la Atención Médica.** Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Roque, J., Hinojosa, L., Huamán, N., Huaraca, C., Huamanquispe, J., Velazco, J. (2015). **Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención- Red asistencial EsSalud Cusco 2014.** Rev. Cuerpo médico HNNA 8(2), 85-89.
- Siadén, Q. (2016). **Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016.** Universidad San Martin de Porres.
- Tinoco, M. (2016). **Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo de octubre a diciembre 2015.** Universidad Ricardo Palma.

## VII. AGRADECIMIENTOS

A mis Padres, que me enseñaron los valores para crecer en la vida, y superarme profesionalmente.

A mis Hermanos  
Gilmer, Eduardo y Daniel, que  
son la razón de mi vida.

A Dios Nuestro Señor, porque me da una vida de bondad y la vocación para poder cumplir todas mis metas familiares y profesionales.

Un especial agradecimiento al personal docente de la Universidad Privada San Pedro que con sus conocimientos contribuyeron en mi formación para la realización de la presente investigación.

## VIII. APÉNDICES Y ANEXOS

### Anexo 01 - Matriz de Consistencia Lógica

**Título:** Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en Consulta Externa Policlínico Policial San Borja, 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>General</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden a Consulta Externa en el Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018?	<b>General</b> La Calidad de atención se encuentra relacionada con la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.	<b>General</b> Establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.	<b>Calidad de Atención.</b>	-Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención sin diferencia alguna.</li> <li>▪ Atención respetando el orden de llegada.</li> <li>▪ Atención según horario publicado.</li> <li>▪ Mecanismos para atención de quejas o reclamos.</li> <li>▪ Farmacia cuenta con medicamentos recetados</li> </ul>	1, 2, 3, 4 y 5.
				-Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La farmacia contó con los medicamentos recetados.</li> <li>▪ Atención rápida en admisión.</li> <li>▪ Tiempo de espera corto en consultorio.</li> <li>▪ Resolución inmediata de problemas o dificultades.</li> </ul>	6, 7, 8 y 9.
				-Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de privacidad en consultorio.</li> <li>▪ Realización de exámen completo y minucioso.</li> <li>▪ Tiempo suficiente para contestar dudas o preguntas.</li> <li>▪ El profesional que lo atendió le inspiró confianza.</li> </ul>	10, 11, 12 y 13.
				-Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato con amabilidad, respeto y paciencia por el médico u otro profesional que lo atendió.</li> <li>▪ Trato con amabilidad, respeto y paciencia en farmacia.</li> <li>▪ Trato con amabilidad, respeto y</li> </ul>	14, 15, 16, 17 y 18

					<p>paciencia en admisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprensión de la explicación sobre su salud.</li> <li>▪ Comprensión sobre tratamiento y cuidados.</li> </ul>	
				-Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización adecuada.</li> <li>▪ Consultorio y sala de espera limpia y cómoda.</li> <li>▪ Baños limpios.</li> <li>▪ Equipos disponibles y materiales necesarios.</li> </ul>	19, 20, 21 y 22.

<p><b>Específico</b></p> <p>1-¿Cómo se relaciona la expectativa de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden a Consulta Externa en el Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018.</p> <p>2-¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden a Consulta Externa en el Policlínico Policial San Borja, entre Abril a Julio del 2018.</p>	<p><b>Específico</b></p> <p>1-Existe relación entre las expectativas de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.</p> <p>2-Existe relación entre la percepción de calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.</p>	<p><b>Específico</b></p> <p>1-Determinar la relación entre la expectativa de calidad de atención con la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Policlínico Policial San Borja entre Abril a Julio del 2018.</p>	<p><b>Satisfacción del Paciente</b></p>	-Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepciones-Expectativas = 0</li> <li>▪ Percepciones- Expectativas &gt; 0</li> </ul>	Instrumento de recolección de datos.
---	---	--	---	---------------	--	--------------------------------------

## Anexo 02 - Matriz de Consistencia Metodológica

**Título:** Calidad de atención y satisfacción del usuario en Consulta Externa del Policlínico Policial San Borja, 2018.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Descriptivo Correlacional	Observacional De Corte Transversal Prospectivo M1: Ox v Oy Dónde: M1: Muestra Ox: Observación de la variable independiente: -Calidad de atención v: Índice de correlación. Oy: Observación de la variable dependiente: -Satisfacción del paciente.	Estará representada por 3429 usuarios que acudieron a Consulta Externa en el Policlínico Policial San Borja de Julio a Diciembre del 2017.	Se aplicó la fórmula para establecimientos de salud categoría I de la Encuesta SERVQUAL. $n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$ Dónde: n = Tamaño de muestra. p = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos. q = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren satisfechos su valor (1-p). e = Error estándar, para nivel de establecimiento I es de 0.1. z = Valor “z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96. N= Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa. En el presente estudio se toma como referencia los usuarios atendidos de julio a diciembre de 2017 los cuales ascienden a 3429 usuarios atendidos. La muestra obtenida fue de 94 usuarios.	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario. Conteniendo 22 preguntas relacionadas a las percepciones y 22 preguntas relacionadas a expectativas.	El Cuestionario SERVQUAL modificado perteneciente a la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado con R.M.527-2011 MINSA de fecha 11 de Julio del 2011.	Los niveles de insatisfacción de los ítems evaluados, se consideran según lo propuesto en el Anexo 7 de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos apoyo. (Ministerio de Salud, 2011).

### Anexo 03 - Matriz de Consistencia Conceptual y Operacional

Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa del Policlínico Policial San Borja, 2018.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Calidad de Atención</b>	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los proveedores y usuarios, en seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención sin diferencia alguna.</li> <li>▪ Atención respetando el orden de llegada.</li> <li>▪ Atención según horario publicado.</li> <li>▪ Mecanismo para atención de quejas o reclamos.</li> <li>▪ Farmacia cuenta con medicamentos recetados.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, y 5
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención rápida en el área de caja/farmacia.</li> <li>▪ Atención rápida en admisión.</li> <li>▪ Tiempo de espera corto en consultorio.</li> <li>▪ Resolución inmediata de problemas o dificultades.</li> </ul>	6, 7, 8 y 9.
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de privacidad en consultorio.</li> <li>▪ Realización de examen completo y minucioso.</li> <li>▪ Tiempo razonable para contestar dudas o preguntas.</li> <li>▪ Confianza en el profesional que atiende al paciente.</li> </ul>	10, 11, 12, y 13.
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El profesional o médico atiende con amabilidad, respeto y con eficacia al paciente.</li> <li>▪ El personal de farmacia trato con amabilidad, respeto y eficiencia al paciente.</li> <li>▪ Trato oportuno en admisión.</li> <li>▪ Los pacientes comprenden la explicación sobre su salud.</li> <li>▪ Los pacientes comprenden sobre el tratamiento y cuidados.</li> </ul>	14, 15, 16, 17 y 18.
		Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización adecuada.</li> <li>▪ Limpieza y comodidad en los consultorios y sala de espera</li> <li>▪ Limpieza de los baños.</li> <li>▪ Disponibilidad de equipos y materiales necesarios.</li> </ul>	19, 20, 21 y 22.
<b>Satisfacción del paciente</b>	Son respuestas de plenitud del usuario, es el juicio que se forma acerca del producto o servicio brindado.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepciones– Expectativas = 0</li> <li>▪ Percepciones– Expectativas &gt; 0</li> </ul>	Instrumento de recolección de datos. Cuestionario SERVQUAL
		Insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepciones–Expectativas&lt; 0</li> </ul>	

## Anexo N° 04 - Encuesta de Satisfacción

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas						
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
3	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS						
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el						
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida						
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida						
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto						
9	E	Que cuando Ud. presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente						
10	E	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su						
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire						
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y						
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los						
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario ( bancas y sillas) para comodidad de los						
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



## **Anexo N° 05 - Propuesta de intervención científica**

### **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa Policlínico Policial San Borja**

#### **1. Presentación**

La Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud, es primordial para ofrecer una debida atención a los usuarios, ya que es un derecho. La Calidad de atención Brindada por el Establecimiento de Salud, se ve reflejada en la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios ofrecidos. La Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo, aprobada por el Ministerio de Salud con R.M. N° 527-2011/MINSA del 11 de julio del 2011, nos brinda la metodología, herramientas e instrumentos para identificar las principales causa de insatisfacción del usuario, y así tomar las acciones necesarias, Socializar el Documento Técnico en mención, capacitar al personal en el manejo del instrumento, Encuesta SERVQUAL, trato al paciente, y realizar proyectos de mejora continua. Deberá realizarse evaluaciones periódicas a fin de conocer sí el nivel de insatisfacción está disminuyendo y la vez evaluar los puntos críticos de por mejorar.

#### **2. Finalidad**

Disminuir el nivel de insatisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa en el Policlínico Policial San Borja.

#### **3. Base legal**

- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA del 30 de Mayo del 2006, aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión Calidad”.

- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA del 11 de julio del 2011, aprueba el Documento Técnico “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo”.

#### **4. Objetivos**

##### **General**

- Disminuir la insatisfacción obtenida al haber aplicado la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

##### **Específicos**

- Concientizar al personal sobre atender con calidad al usuario de consulta externa, a fin de aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.
- Realizar un plan de Mejoramiento continuo de la Calidad, priorizando las dimensiones de atención de calidad con mayor insatisfacción.
- Realizar las acciones correspondientes a fin de plasmar el plan de mejoramiento continuo de la calidad.
- Aplicación de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud, por el Comité de Evaluación de la satisfacción del cliente externo, a fin de obtener un nuevo porcentaje de satisfacción e insatisfacción , así como para conocer si las deficiencias encontradas anteriormente han sido superadas mediante las medidas correctivas.

#### **5. Contenido**

El ministerio de salud, de acuerdo a la normativa vigente sobre Gestión de Calidad en Salud, a fin de desarrollar las Políticas de Salud del gobierno, orientadas a la mejora de la atención de los pacientes, publicó el documento técnico “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo”. Siendo la encuesta SERVQUAL modificada el instrumento que permite medir la satisfacción del usuario externo y a la vez obtener

el porcentaje de insatisfacción del usuario, a fin de realizar las debidas correcciones en la búsqueda de brindar servicios de salud de calidad.

## 6. Planificación

N°	Tema	Público Objetivo	Periodo	Responsables
1	Socialización del trabajo de investigación	Personal del Policlínico Policial San Borja	Agosto	Investigador
2	Capacitación en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	Personal Asistencial del Policlínico Policial San Borja	Agosto	Comité de evaluación del cliente externo
3	Elaboración del plan de trabajo de mejoramiento continuo de la calidad	Miembros del Comité de proyectos de mejora continua	Setiembre	Oficina de Gestión de Calidad y Comité de proyectos de Mejora continua.
4	Implementación de actividades para el mejoramiento continuo de la calidad	Personal de Logística y del Área Asistencial del Policlínico Policial San Borja	Setiembre y Octubre	-Logística -Jefaturas de Admisión, Servicio de Medicina y farmacia.
5	Aplicación de la Encuesta SERVQUAL	Personal de Admisión, servicio de medicina y farmacia	Noviembre	-Comité de evaluación de la satisfacción del Cliente externo.

## **7. Referencias Bibliográficas**

Ministerio de Salud (2006). (30 mayo 2006). Sistema de Gestión de Calidad.

Documento Técnico. Recuperado de [www.minsa.gob.pe/calidad/?op=31](http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=31)

Ministerio de Salud (2011). (11 julio 2011). Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios

médicos de apoyo. Documento Técnico. Recuperado de [www.minsa.gob.pe/calidad/?op=35](http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=35)