

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS:

**Nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial,
Ayacucho 2024.**

Para optar el título profesional de:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:

Bach. Yaqui Luz HUARANCCA LICAPA

ASESORA:

Dr. Maricela LÓPEZ SIERRALTA

AYACUCHO - PERÚ

2024

Doy gracias a Dios por iluminar y guiar mi camino y por las bendiciones que me ha otorgado en mi vida personal y profesional.

Dedico mi tesis a mi madre y hermanos por apoyarme incondicionalmente e incentivar a salir adelante, darme ese amor y fortaleza.

A mi hijo y mi esposo que fueron mi motivo para concluir la meta con mis proyectos trazados.

AGRADECIMIENTOS

En agradecimiento a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, mi “Alma mater”, a la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, por haberme brindado la oportunidad de tener una formación académica universitaria.

En agradecimiento de todos mis docentes de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, por las enseñanzas y experiencias impartidas.

A la Dra. Maricela López Sierralta, por la asesoría del presente estudio realizado, sus consejos y aportes.

Al Policlínico Policial Ayacucho, por aceptarme realizar el presente trabajo y sobreponer el cuestionario.

Me gustaría agradecer a todos los que participaron en la encuesta por brindarme su tiempo e información al completar el cuestionario.

INDICE

	PAG.
RESUMEN	xiii
SUMMARY	xv
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Antecedentes del estudio	3
2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Satisfacción del usuario:	11
2.2.2 El Modelo Servqual	12
2.2.3 Dimensiones Del Modelo Servqual	13
III MATERIALES Y MÉTODOS	17
3.1 Ubicación	17
3.2 Población.	17
3.3 Muestra.	17
3.4 Metodología y recolección de los datos.	18
3.5 Tipo de investigación	19
3.6 Diseño de investigación.	19
3.7 Análisis de datos	19
3.8 Aspectos éticos.	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
IX ANEXOS	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensiones en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	23
Figura 2. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de fiabilidad en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	24
Figura 3. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de capacidad de respuesta en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	25
Figura 4. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de seguridad en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	26
Figura 5. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de empatía en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	27
Figura 6. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de aspectos tangibles en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.	28

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pagina
Anexo 1 Consentimiento informado.	45
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos.	46
Anexo 3 Validez de contenido de instrumento.	48
Anexo 4 Nivel de satisfacción versus matriz de mejora.	51
Anexo 5 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho 2024	52
Anexo 6 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial en la dimensión de fiabilidad, Ayacucho 2024.	53
Anexo 7 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial en la dimensión de capacidad de respuesta, Ayacucho 2024	54
Anexo 8 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial en la dimensión de seguridad, Ayacucho 2024	55
Anexo 9 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, en la dimensión de empatía Ayacucho 2024	56
Anexo 10 Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, en la dimensión de aspectos tangibles, Ayacucho 2024	57
Anexo 11 Calcular la validez de contenido o constructo por expertos	58
Anexo 12 Coeficiente de confiabilidad, alfa de Cronbach.	59
Anexo 13 Recolección de datos en el Policlínico Policial de Ayacucho	61
Anexo 14 Fotorafias realizadas en el policlinico policial de Ayacucho 2024	62
Anexo 15 Matriz de consistencia	63

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que asisten al Policlínico Policial Ayacucho en los diferentes servicios en general en la ciudad de Ayacucho en el año 2024. Metodológicamente es una investigación que corresponde al tipo descriptivo. Es de tipo transversal y observacional por que se analizaron los datos de las variables obtenidas en un determinado tiempo de la población en estudio constituida por los usuarios externos.

Como muestra de dicho estudio se escogieron a 280 usuarios del Policlínico Policial Ayacucho a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos compuesto por 22 ítems que viene ser del método SERVQUAL con cinco opciones de respuesta: muy malo, malo, regular, bueno, muy bueno. Por último, se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados, se muestra la dimensión de fiabilidad cuyo resultado máximo obtenido fue de 93,2 % de insatisfacción con 6,8% satisfechos, así mismo la dimensión de capacidad de respuesta una alta insatisfacción máxima reportada con un 77,9% de la dimensión seguridad mayor insatisfacción es 75,4% de insatisfacción lo, de la dimensión empatía se puede observar que la pregunta que más insatisfacción con 71,4%, la dimensión aspectos tangibles se puede observar que la pregunta de mayor insatisfacción que corresponde a un 86,8%, sobre la información completa de los niveles de satisfacción e insatisfacción mayor porcentaje de insatisfacción es la pregunta cinco con un 93,2%, permitiendo de esta manera dar respuesta al problema que dio inicio la presente investigación, así mismo se presentan la conclusión, el nivel de satisfacción del usuario externo del policlínico policial Ayacucho, se concluye que el 72,4% son pacientes insatisfechos y solo el 27,6% están satisfechos con el servicio y recomendaciones para mejorar el servicio en diferentes áreas del Policlínico Policial Ayacucho de acuerdo a las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Palabra clave: nivel de satisfacción del usuario externo, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles, empatía.

SUMMARY

The general objective of this research is to determine the level of satisfaction of external users who attend the Ayacucho Police Polyclinic in different services in general in the city of Ayacucho in the year 2024. Methodologically, it is a research that corresponds to the descriptive type. It is cross-sectional and observational because the data of the variables obtained at a certain time from the study population made up of external users will be analyzed.

As a sample of this study, 280 users of the Ayacucho Police Polyclinic were chosen to whom a data collection instrument composed of 22 items that comes from the SERVQUAL method with five response options was applied: very bad, bad, average, good, very good. Finally, the respective analysis and interpretation of the results was carried out, the reliability dimension is shown whose maximum result obtained was 93,2% dissatisfaction with 6,8% satisfied, likewise the responsiveness dimension a high maximum dissatisfaction reported with a 77,5% of the security dimension, the greatest dissatisfaction is 75,4% of dissatisfaction, from the empathy dimension it can be seen that the question with the most dissatisfaction with 81,4%, the tangible aspects dimension can be seen that the question with the greatest dissatisfaction corresponds to 75,6 %, based on the complete information on the levels of satisfaction and dissatisfaction, the highest percentage of dissatisfaction is question five with 93,2%, thus allowing us to respond to the problem that started this investigation. Likewise, the conclusions and recommendations are presented for improve the service in different areas of the Ayacucho Police Polyclinic according to user satisfaction expectations.

Keyword: Level of external user satisfaction, reliability, responsiveness, security, tangible aspects, empathy.

I. INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación busca conocer sobre la satisfacción de paciente frente a la atención en el Policlínico Policial de Ayacucho. Actualmente los usuarios son cada vez más exigentes en la atención, no solo adquieren una atención adecuada, también buscan un ambiente que les ofrezca garantías y que estas sean confortables, acogedoras, con un trato de acuerdo a sus necesidades y buscan un servicio adecuado. Cuando un paciente no se encuentra satisfecho con la atención, lo más probable es que descalifique al personal que lo atendió y este a su vez cuente su mala experiencia a otros usuarios y no regresen al establecimiento de salud o simplemente no confíen en su centro de salud por el contrario, si los pacientes reciben una buena atención, es muy probable que regresen al establecimiento de salud y a su vez deriven a otros usuarios, por lo que la satisfacción del usuario se convierte en uno de los resultados más importantes para una buena atención de salud. Esto depende no solo de la calidad del servicio brindado, sino también de sus expectativas en cuanto a la atención.

La Dirección de Salud de la Policía Nación del Perú (PNP), mediante sus diferentes divisiones de salud, cumple con la atención de los efectivos policiales, familia beneficiaria y acciones cívicas. La dirección de Salud de la PNP tiene como objetivo fomentar estilos de vida saludable, reducir los riesgos asociados con el trabajo policial y brindar atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la institución, utilizando tecnología moderna y especializada que garantice servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial y sus familiares beneficiarios.

La investigación ayudará a los líderes del Policlínico Policial, a desarrollar planes e implementar políticas y prácticas efectivas para mejorar la satisfacción en los usuarios y atención con alta calidad, además el instrumento será muy útil para otras investigaciones en el futuro.

Este estudio es importante para el personal de salud y los pacientes usuarios, porque, según el modelo SERVQUAL, que evalúa el nivel de satisfacción a través de las cinco dimensiones con una descripción de los aspectos relacionados a los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permitirá diagnosticar la atención de calidad. Y en la misma línea proponer metodología e instrumentos que faciliten la medición y monitoreo con la finalidad de alcanzar los estándares de la calidad en el servicio. Para ello, se establecieron los siguientes objetivos.

EL Objetivos general:

Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.

Objetivos específicos:

- Determinar la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad, de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la seguridad de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la empatía de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.
- Determinar la satisfacción del usuario externo con la tangibilidad de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Torres et al¹, en el 2023, realizaron una investigación cuyo título fue “Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19”, este estudio fue realizado en el Hospital General Quevedo-Ecuador. El método aplicado fue de diseño no experimental, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 73 usuarios que acudieron por una emergencia. El instrumento utilizado se alinea al modelo de SERVQUAL. Los resultados y conclusiones a que llegó el estudio fueron que el nivel de insatisfacción global reportó en un 58,9%, siendo las dimensiones de mayor insatisfacción la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Por otro lado, las dimensiones de tangibilidad y empatía son los que reportaron mayor satisfacción.

Argudo-Pesantez² et al, en el año 2021, realizaron la investigación sobre la “Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo en el Centro Clínico Quirúrgico, en Santa Ana de Coro en Venezuela”. Los objetivos de la investigación se centraron en estudiar la percepción de la satisfacción del cliente en los diferentes servicios. Aplicaron el método SERVQUAL y se evaluaron las cinco dimensiones, utilizando el diseño no experimental de tipo trasversal. El resultado que obtuvo mayor insatisfacción fue el tiempo de espera. Por otro parte se identificaron aspectos que requieren mejoras. Los porcentajes que reflejaron mayor satisfacción de los usuarios fueron; tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Castellón³, en el año 2019, reportó los resultados del estudio para determinar la “Evaluación de la satisfacción del usuario, sobre la calidad de la atención en salud,

recibida en medicina interna, desde una consulta externa” realizado en el Hospital Bautista de Managua Nicaragua, en junio 2019. En la metodología menciona un estudio descriptivo en el cual participaron 227 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL. En los resultados se evidencia un índice de satisfacción en empatía con 95,0% y sentimientos de confianza con 89,49% siendo estos con valores más altos.

Choque E⁴, en el año 2019 realizó la investigación titulada “Instituir la correspondencia del grado de satisfacción percibida al cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019”. Se realizó un análisis cuantitativo, correlacional y transversal en 53 farmacias. Cada farmacia se encuestó a 108 clientes externos y 1 cliente interno. todos mayores de 18 años. Se encontró que la mayoría de los clientes externos consideran buen grado de satisfacción: la ubicación y acceso (53,7%), el horario de apertura (59,26%) y la amabilidad y cortesía del personal (56,48%). Por otro lado, los clientes internos valoran positivamente la sala de espera (41,51%). En general, encontraron que tanto los usuarios externos como internos estaban satisfechos con la atención recibida.

Boada-Niño⁵, et al., el año 2019 realizaron el trabajo de investigación titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en los tres primeros meses del año 2018 según el modelo SERVQUAL”. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa. La metodología fue un estudio descriptivo, con diseño transversal y se evaluaron cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con una muestra de 282 usuarios. Se logró un promedio de 69,4% en expectativas; 70,28% para percepciones y 70% general, lo que da entender la satisfacción de los usuarios. Finalmente llegaron a las conclusiones de la importancia de suscitar habilidades organizacionales que den reformas continuas en cuanto a: insumos, materiales, trabajadores, señalización, aseo, comodidad, entre otras, a la hora de realizar los servicios de salud.

Peralta⁶ et al., en el año 2018 desarrollo la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional de Itauguá Paraguay”. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de

Clínica Médica. La metodología utilizada se realizó con la aplicación del cuestionario SERVQUAL a personas de género masculino y femenino con al menos 1 semana de internamiento los cuales fueron informados para el consentimiento. Según los resultados de cuestionario SERVQUAL, la dimensión con mejores resultados fue la seguridad (media $5,3 \pm 0,8$) y la más mínima fue la tangibilidad (media $4,6 \pm 0,9$). Realizando el punto de corte en el percentil 60 (5,35 puntos). Finalmente concluyeron que la frecuencia de satisfacción de los usuarios del Servicio de Clínica Médica fue de 39,6%.

Antecedentes Nacionales

Nieto y Sánchez⁷ en el 2022 ejecutaron la investigación “Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo”, el objetivo fue averiguar la semejanza de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo. Aplicaron el cuestionario a 100 pacientes tomando en cuenta los criterios de inclusión. Los resultados demostraron que el 59% indicaron tener una calidad de atención regular, el 23% una calidad de atención mala y el 18% una calidad de atención buena; con respecto a la satisfacción los resultados fueron: el 56% refieren un nivel de satisfacción media y el 22% refieren entre un nivel alto y bajo.

Becerra⁸ et al, en el 2020, realizaron la investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19”, dicha investigación fue realizada en la ciudad de Ica. El estudio fue descriptivo observacional, realizado en el establecimiento del primer nivel, la muestra fue constituida por 120 usuarios, a ellos se le administró el instrumento del modelo SERVQUAL modificada al modelo SERQHOS. Los resultados obtenidos fueron; 61,7% reportan insatisfechos en los servicios de salud. De manera detallada reporto tal como sigue. En la fiabilidad un 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción de manera respectiva. El estudio concluye que durante la pandemia de COVID-19, los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Palacios⁹, en el año 2020 realizó una investigación: “Nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados, en el servicio de emergencia de 2 hospitales nivel II de la región de Amazonas entre los meses de junio-agosto del 2020”. El objetivo de la investigación fue reportar el nivel de satisfacción de la

atención de pacientes covid-19 convalecientes del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas. En la metodología se aplicó el instrumento SERVQUAL a 230 pacientes covid-19 convalecientes del servicio de emergencia de los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas. En conclusión, se determinó un nivel aceptable de satisfacción del 86,5% de pacientes covid-19 convalecientes del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas.

Gambetta¹⁰ et al., el año 2018, ejecutó la investigación “Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional de Lima”. El objetivo de la investigación se centró en identificar las variables relacionadas a la satisfacción en la atención en salud de los pacientes en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL). La metodología utilizada se alineó a un estudio transversal. Las muestras fueron de 149 pacientes, mayores de 18 años según los criterios de inclusión e exclusión. El instrumento, basado en la encuesta del Ministerio de Salud (Minsa), fue validado por expertos (concordancia: 0,9) y mediante prueba piloto (alfa de Cronbach: 0,8). Los resultados obtenidos fueron; los factores predominantes sexo femenino (50,30%) y grado de instrucción primaria (35,57%). La satisfacción por atención fue 84,60%. El análisis de regresión logística halló que satisfacción está asociada con trato al usuario ($p = 0,011$; IC: 0,03-0,462), examen físico completo ($p = 0,04$; IC: 0,042-0,932) y grado de instrucción ($p = 0,006$; IC: 0,264-0,804). Finalmente llegaron a las siguientes conclusiones que las variables relacionadas con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en HNAL fueron: trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. La satisfacción fue alta.

Mendoza y Placencia¹¹, en el año 2018, efectuaron la investigación cuyo título fue “Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global”. El objeto del informe fue contrastar cantidad de satisfacción en los pacientes con la calidad de atención brindada en el servicio de oftalmología en el hospital de nivel II de atención entre el 2014 y 2018, luego concluir la calidad global en el 2018. La metodología se alinea a un estudio observacional, transversal, analítico. La muestra fue de 678 pacientes, para ello se emplearon los cuestionarios de SERVQUAL Y SERQHOS. Los resultados fueron: en el año 2014 la población ($n=346$) estudiada con SERVQUAL evidenció el nivel de “satisfecho” con la calidad

de atención recibida, resaltando la dimensión de seguridad; en cambio en el año 2018, la población estudiada (n=332) mostró que los niveles de satisfacción disminuyeron en todas sus dimensiones. Respecto al SERVHOS los pacientes estuvieron satisfechos en su mayoría, con la calidad global y recomendarían este hospital a otras personas, su ingreso fue con el tiempo necesario, los profesionales y personal sanitario les hicieron pruebas con su permiso, conocen el nombre de su médico y reciben suficiente información sobre su estado de salud.

Roncal¹², en el 2021, realizó un estudio sobre: “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del policlínico de salud nivel I-3, Lima 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuario externo en el servicio recibido por los profesionales de la salud del policlínico de salud nivel I-3 de Lima, 2021. La metodología en el estudio fue aplicada con diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 204 usuarios. Los resultados obtenidos condujeron a la siguiente conclusión, existe una correlación alta moderada positiva de 0,630; con una significancia de 0,01 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el policlínico en estudio.

DávilaS¹³, realizó un estudio el 2020 cuyo título fue “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac”. El objetivo del estudio estuvo encaminado a demostrar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud, para ello se utilizó un método no experimental y el estudio se realizó en 50 usuarios. Los resultados encontrados evidenciaron que la calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la calificación baja y está representada por un 84%. La categoría medio, está representada por la dimensión de la confiabilidad y es de 54%, mientras que las dimensiones de: tangibilidad presenta un 36%, la seguridad presenta 26% y la dimensión empatía un 36%. Estos resultados evidencian que existe una alta correlación entre la calidad y la satisfacción del usuario con una relación positiva entre estos dos factores.

Antecedentes Locales

Carrión V¹⁴, el año 2022, realizó una tesis cuyo título fue “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho”. El objetivo fue la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en el servicio de cirugía y

especialidades del Hospital Regional de Ayacucho. El método utilizado fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de forma transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 385 usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades a quienes se les aplicaron los cuestionarios sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno. Entre los hallazgos señalan que existe la relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde el coeficiente de correlación Rho Spearman tiene un valor de p ; significancia bilateral de 0,000; siendo menor a 0,050; asimismo, el coeficiente de correlación viene a ser de 0,466; menor al error estimado.

González J¹⁵, en el año 2022 realizó la investigación “Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho. Este enfoque es consistente con la investigación descriptiva y está en línea con el modelo SERVQUAL, que examina la calidad a través de 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad. Los resultados obtenidos en la investigación determinan que hay una alta calidad de servicio 79,2% (194 pacientes), y estudiando cada dimensión se tiene que las 5 dimensiones obtienen alta calidad de servicio: tangibilidad con un 70% (171 pacientes), fiabilidad con un 69% (169 pacientes), sensibilidad con un 72% (176 pacientes), seguridad con un 74% (181 pacientes) y empatía con un 73% (180 pacientes). También se obtiene que existe una alta calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas en el distrito de Ayacucho. Los resultados muestran que la dimensión de confiabilidad indica una característica que requiere mejora, es decir, en el esfuerzo por estandarizar los procesos en el desarrollo de las operaciones de las oficinas de medicamentos, garantizando servicios documentados y libres de errores.

Martínez F¹⁶, el año 2021 realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicios de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia en Ayacucho”. La base del estudio fue obtener el nivel de satisfacción del paciente externo y la calidad de atención en los servicios de farmacia. En la metodología se alinea a una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población de estudio fueron todos los usuarios externos conformados por 170 usuarios. El cuestionario que se utilizó conformaba 23 ítems para calidad de atención y 15 ítems para determinar la satisfacción. Los resultados evidencian que existe relación significativa entre los niveles de

satisfacción y la calidad de atención de los usuarios externos, $Rho=0,706$. Finalmente se concluye que a mayor calidad los usuarios están más satisfechos en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

Paredes C¹⁷, el año 2019, realizó el estudio: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís”. El punto de partida de la investigación es lograr correlación entre las variables de investigación y sus respectivas dimensiones. Este método se aplica a estudios descriptivos transversales y correlacionales. 148 pacientes participaron en el estudio. Los resultados obtenidos se reflejaron de la siguiente manera; la calidad de la atención fue de 0,989 y la satisfacción fue de 0,996. Estos se relacionaron significativamente con la satisfacción de los pacientes ambulatorios en términos de confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva entre variables de calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Huamán S¹⁸, el año 2018, realizó el estudio: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho”, el objetivo fue correlacional la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones, humana, técnica y entorno, este estudio permitió evaluar, la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención y sus niveles de satisfacción en el consultorio de obstetricia. La muestra estuvo constituida por 100 pacientes atendidos. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo en el cual se aplicó el cuestionario sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención y la satisfacción. Para el análisis de los datos se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman. Los resultados arrojaron que el 62% de las pacientes reconocieron que el consultorio externo de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho brinda atención rutinaria en términos de satisfacción, el 54% de los usuarios expresaron satisfacción general con los servicios brindados. La conclusión final fue que la calidad de la atención se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes en el consultorio ambulatorio de maternidad del Hospital Regional de Ayacucho.

Tutaya N¹⁹ realizó el trabajo de investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta en año 2016”. El objetivo del trabajo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. La metodología aplicada fue una investigación tipo

descriptivo transversal, la muestra que participó en el estudio fueron 152 usuarios de 19 a 59 años a quienes se les sometió a un cuestionario debidamente validado. Los resultados obtenidos condujeron a la siguiente conclusión, la satisfacción frente al servicio del cuidado de enfermería fue de nivel medio con un 49,3%.

2.2 Marco conceptual.

La satisfacción del cliente en un servicio es una variable muy crítica y ampliamente evaluado. Algunos autores coinciden y consideran como una variable compleja que fue estudiada ampliamente en las ciencias sociales y que actualmente se han trasladado a todas las áreas en donde la persona obtiene algún producto o servicio. En ese contexto podemos analizar la satisfacción del paciente, desde el enfoque de la salud, es decir cuando un paciente interactúa con un servicio en este caso hospitalario.

La satisfacción de los pacientes en un sistema de salud es un tema que crece permanentemente, no solo es una preocupación, sino también es parte del compromiso frente a la sociedad. Actualmente los pacientes requieren de servicios que satisfagan o excedan las expectativas. Su análisis y evaluación frente a estándares es un constante debate, sin embargo, existen amplios estudios que nos orientan y evidencian estas evaluaciones.

Las investigaciones de los últimos años han sido enfocadas abordar el tema desde un punto de vista más integral. En el contexto de la salud, se considera la atención al paciente frente a los productos o servicios.

Actualmente existen normas y lineamientos que sirven de orientación para el personal de salud en el proceso de atención para contribuir y maximizar la calidad de atención al paciente.

Según del autor Aguirre L, la calidad de atención al paciente es otorgar o prestar atención oportuna, con competencia profesional y sobre todo seguridad, respetando los principios éticos en la praxis medicinal, todos estos esfuerzos con el objetivo de satisfacer las necesidades de salud y las expectativas de los pacientes ²⁰

De acuerdo a Becerra J, indica que la calidad es un punto clave y preponderante en los servicios de salud y que esté, está relacionado con un mayor nivel de excelencia del profesional de salud, el uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción de los pacientes y sobre todo un mínimo riesgo y alto impacto en el mejoramiento de salud del paciente.²¹

2.2.1 Satisfacción del usuario:

De acuerdo a Gonzales¹⁵ es el nivel de bienestar que los pacientes reciben del sistema de atención médica, cuando reciben tratamiento relacionado con su enfermedad o condición médica. Con lo que nos dice que, a una cantidad alta de satisfacción, es más probable que los usuarios regresen a la misma institución para comprar o contratar servicios. La satisfacción del usuario externo también se puede definir como el nivel de estado emocional de los clientes de una institución médica, es decir, la diferencia entre el desempeño percibido de los servicios médicos y sus expectativas.

Esto nos permite entender que la satisfacción del paciente no solo está relacionada con la calidad de los servicios, sino también con sus deseos. Los pacientes quedan satisfechos cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas, si las expectativas del paciente son bajas o el paciente no recibe los servicios adecuados, puede estar satisfecho con recibir servicios menos efectivos. Según AtachaoK²², la satisfacción del usuario externo se refiere a la diferencia entre las expectativas del usuario antes de recibir el servicio y a percepción del servicio después del mismo. Las percepciones de los usuarios se crean a partir de la satisfacción que obtienen del proceso de atención, que a su vez se obtiene al satisfacer sus expectativas de una atención de calidad.

Expectativas

Según Martines F¹⁶, las expectativas de los pacientes ambulatorios se bajan en los requisitos percibidos, el desempeño anterior y sus propios estándares. Se considera una fuente de acceso a las causas fundamentales de la insatisfacción y la satisfacción, y la diferencia entre las preferencias y la apreciación del paciente indica si el usuario está insatisfecho o satisfecho con un tratamiento determinado. Por lo tanto, la evaluación prospectiva es un factor crucial en la aplicación de hechos y decisiones sobre acciones para mejorar la calidad de la atención en las instituciones de salud.

Percepción:

La percepción es una actividad de la persona o usuario para poder organizar, interpretar y seleccionar la información resultante, tiene números comprensibles, es decir, las percepciones deben ir siempre de la mano de las expectativas, identificando y definiendo además cómo los usuarios perciben el servicio en términos de calidad y satisfacción experimentada durante el proceso. Martines F¹⁶ plantea, como los usuarios califican el servicio. Esto significa cómo perciben y

calculan el desempeño de un establecimiento o empresa. La percepción estrechamente relacionada con las dimensiones y variables de calidad del servicio, confiabilidad, empatía, seguridad, tangibilidad y sensibilidad.

La percepción de los usuarios externos se entiende como un medio para mejorar continuamente los servicios de atención de salud, a partir del uso en equipo de una referencia confiable que puede conducir a cambios positivos en la condición física de los usuarios externos.

2.2.2 El Modelo SERVQUAL

Fue publicado por primera vez en 1988, por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es un método de investigación que ayuda a cuantificar la calidad de los servicios y comprender las preferencias de los usuarios y como valoran los servicios presentados por las organizaciones sanitarias¹⁶.

Guía técnica SERVQUAL del Minsa²³, define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios prestados. Esta es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman et al quienes sugirieron que una comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones de los servicios proporcionados por una organización puede proporcionar una medida de la calidad del servicio.

Es necesario indicar que este cuestionario puede acomodarse a las necesidades de cuantificación de una investigación en específico, como también la especialidad de la empresa o establecimiento donde se realiza. El cuestionario SERVQUAL se puede cuantificar utilizando la escala Likert¹⁶.

EL modelo SERVQUAL, fue publicado en el año 1988, a partir de ello ha sido ampliamente utilizado, esta técnica de investigación comercial nace por una necesidad de medición de la calidad del servicio de atención. Este modelo permite conocer factores que afectan, ya que son evaluados desde aspectos cualitativos y cuantitativos. El modelo SERVQUAL trabaja sobre cinco dimensiones por lo que permite de manera detallada evaluar aspectos estrechamente relacionados con la calidad de atención en el servicio. Este instrumento también contribuye en la mejora y comparación con otras instituciones que brindan el mismo servicio de atención²⁴.

El cuestionario SERVQUAL es altamente fiable y contrastado en la evaluación de la calidad de servicio, existiendo multitud de referencias sobre su uso y aplicación, así como modificaciones para la cuantificación de la calidad sanitaria. Existen evidencias de que la evaluación de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios hospitalarios, puede acomodar a los pacientes para que continúen con el tratamiento, junto con el uso continuo de los servicios hospitalarios, reduciendo así los costos de negligencia y litigios. Por el contrario, la falta de satisfacción de los usuarios con la atención que reciben puede transformarse en una grave deficiencia para la futura formación de los profesionales¹⁶.

2.2.3 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Este modelo SERVQUAL asocia cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio, las cuales son:

- a. **Fiabilidad:** Según Poma J²⁵, define a la fiabilidad como una habilidad que posee el personal de salud en la realización de sus labores durante la atención médica. En este caso los usuarios reciben de manera satisfactoria la información adecuada y por tanto transmiten confianza en el servicio. Martines¹⁶, define a la fiabilidad como la capacidad de realizar y brindar un servicio de manera Cortés, cuidadosa y confiable. Nos da a entender, que el establecimiento realiza sus promesas, refiriéndose al servicio, estableciendo los precios y resolver los problemas. Es la capacidad para realizar y responder adecuadamente a un servicio prestado, teniendo una buena capacidad de respuesta. Está referida a la habilidad para gestionar el servicio ofrecido de manera fiable y adecuada. Se puede considerar como las promesas que debe cumplir en entregar a los usuarios²⁴.
- b. **Capacidad de Respuesta.** según Ortega C²⁶, la capacidad de respuesta está referida a la disposición que tienen los trabajadores para ayudar a sus usuarios en el proceso de la atención, es decir brindar un servicio adecuado y conforme a lo establecido, esto implica una respuesta rápida, oportuna y sobre todo mostrar una actitud proactiva. Martines¹⁶, quiere contribuir al beneficio de los pacientes y brindarles un servicio oportuno y adecuado. Esto significa atención y rapidez en la tramitación de las solicitudes y quejas de los clientes, atención y rapidez en la resolución de incidencias. Brindar a los pacientes un servicio rápido y conveniente con una calidad de respuesta aceptable si sus solicitudes se

realizan de manera oportuna, es una forma adecuada de atender a los pacientes.

La capacidad de respuesta está alineada a la disposición y voluntad del personal de salud con el fin de contribuir de manera oportuna al servicio de salud, a los pacientes. En este proceso se debe brindar atención adecuada y sobre todo mostrar una actitud proactiva²⁶.

- c. **Seguridad.** Para Poma J²⁵, la seguridad es el nivel de confianza que el personal de salud imparte en la realización de sus labores, este es transmitido al paciente a través de su gentileza. La seguridad también se puede considerar al conocimiento y atención de los trabajadores y que este refleje la credibilidad a los usuarios²⁴.

Martines F¹⁶, pone a prueba la confianza que crean los profesionales de la salud al demostrar conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y actitudes que generan confianza. Calcule las actitudes del personal. Competencia demostrada, cortesía, capacidad de comunicación, privacidad y sensación de seguridad en la prestación de atención médica.

- d. **Empatía.** Para Matsumoto R²⁴, la empatía es el grado de atención personalizada que una empresa brinda a sus clientes. Debe transmitirse o adaptarse a las preferencias del usuario a través de servicios individuales. Es la capacidad de una persona de ponerse en el lugar de los demás, responder bien y comprender sus propias necesidades. En el deseo de poner al usuario en primer lugar en cuestiones de cuidado personal y de enfermería, brindando cuidado desde la perspectiva del otro en función de las características y circunstancias del paciente. La empatía en el servicio, es entender al cliente, gestionar en el momento adecuado y llevarlo al usuario a un estado de satisfacción en el proceso que brinda el establecimiento de salud. La empatía se debe transmitir a través de un servicio personalizado a las necesidades de los pacientes, es decir de manera individualizada.

- e. **Aspectos Tangibles.** Para Poma J²⁵, son las cualidades físicas que el paciente observa en el establecimiento. Están ligadas con el estado y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Los aspectos tangibles conocidos también como elementos tangibles, se evidencian cuando el paciente observa la realidad desde su propia perspectiva, entre ellos tenemos las

características físicas de las instalaciones, aspectos de la infraestructura, el estado de los materiales médicos con que interactúa y el personal de salud quien estará presto para su atención.

III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Ubicación

El presente estudio se realizó en las instalaciones del Policlínico Policial Ayacucho, que se encuentra en el Jr. Grau N°870 del distrito de Ayacucho, de la provincia de Huamanga, del departamento de Ayacucho.

3.2 Población.

La población estuvo conformada por 1013 usuarios atendidos como referencia entre setiembre y octubre del año 2023 en el primer nivel de atención perteneciente al policlínico policial.

3.3 Muestra.

- **Criterios Inclusión.**

Usuarios externos mayores de 18 años asegurados en el Policlínico Policial de la ciudad de Ayacucho.

- **Criterios Exclusión.**

Usuarios que tengan limitaciones de expresarse o alteraciones mentales.

Usuarios que no quieren participar.

- **Calculo de la muestra.**

Para calcular la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, para ello se empleó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 1013 * 0,7 * 0,3}{0,05^2 (1013 - 1) + 1,96^2 * 0,7 * 0,3}$$

$$n = 245$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

$z = 1,96$ (Nivel de confianza 95%)

$p = 0,7$ (Proporción de éxito del 70%)

$q = 1 - p = 0,3$

$e = 0,05$ (error muestral del 10%).

N = Población 1013.

Según la Guía técnica muestra obtenida se le va adicional el 15% por lo cual se trabaja con los 280 usuarios externos del Policlínico Policial de Ayacucho.

3.4. Metodología y recolección de los datos.

Procedimiento para la recolección de datos.

La técnica utilizada es similar a un cuestionario, que consta de un conjunto de preguntas que permite obtener información sobre la población a partir de la muestra.

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue alineado al modelo SERVQUAL (Quality Service) recomendado por el Ministerio de Salud (MINSA). La herramienta contiene 22 preguntas que miden expectativas y 22 preguntas que miden perspectivas, divididas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad correspondiente a; confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El instrumento fue sometido para la evaluación tanto de la percepción y las expectativas. Los resultados obtenidos fueron ordenados considerando a los usuarios satisfechos con valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento fue sometido a la validez de contenido a través de la evaluación de juicio de expertos, para ello participaron tres especialistas (Anexo 2). Los resultados de la validez de contenido se calcularon a través del coeficiente de V de Aiken, dando como resultado 0,923; por lo que se evidencia que el instrumento cuenta con la validez de contenido (Anexo 3).

La confiabilidad del instrumento fue evaluada a través del cálculo del alfa de Cronbach con la participación de 30 usuarios de los servicios externos del Policlínico Policial de Ayacucho.

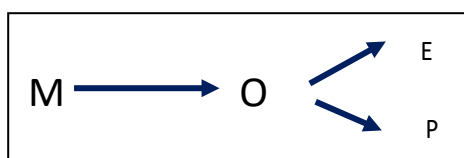
Los resultados al análisis del alfa de Cronbach fueron de 0,951; lo que evidencia que es un instrumento de confiabilidad aceptable (Anexo 3)

3.5 Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo descriptivo, transversal y observacional por que se analizó los datos de las variables obtenidas en un determinado tiempo.

3.6 Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, siguiendo el modelo:



En donde:

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio

O: Información relevante o de interés recogida

3.7 Análisis de datos

Los datos recopilados fueron estructurados en tablas. Luego, se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 para realizar un análisis detallado de los datos, lo que permitió extraer información valiosa. Los datos fueron representados en porcentajes para evaluar la satisfacción del usuario de manera global y por dimensiones. Para analizar los resultados, los valores positivos (+), que obtienen a través de la diferencia entre percepción (P) y expectativas (E), deben considerarse como usuarios satisfechos, y los valores negativos (-) como diferencia $P - E$.

3.8 Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación contó con los permisos del Policlínico Policial de Ayacucho. Frente a los usuarios se administró el consentimiento informado a cada uno de los participantes, en mismo que se detalla los objetivos del estudio.

La redacción del informe se alinea y respeta los derechos intelectuales de las investigaciones que se cita en el informe. (Anexo 6)

IV. RESULTADOS

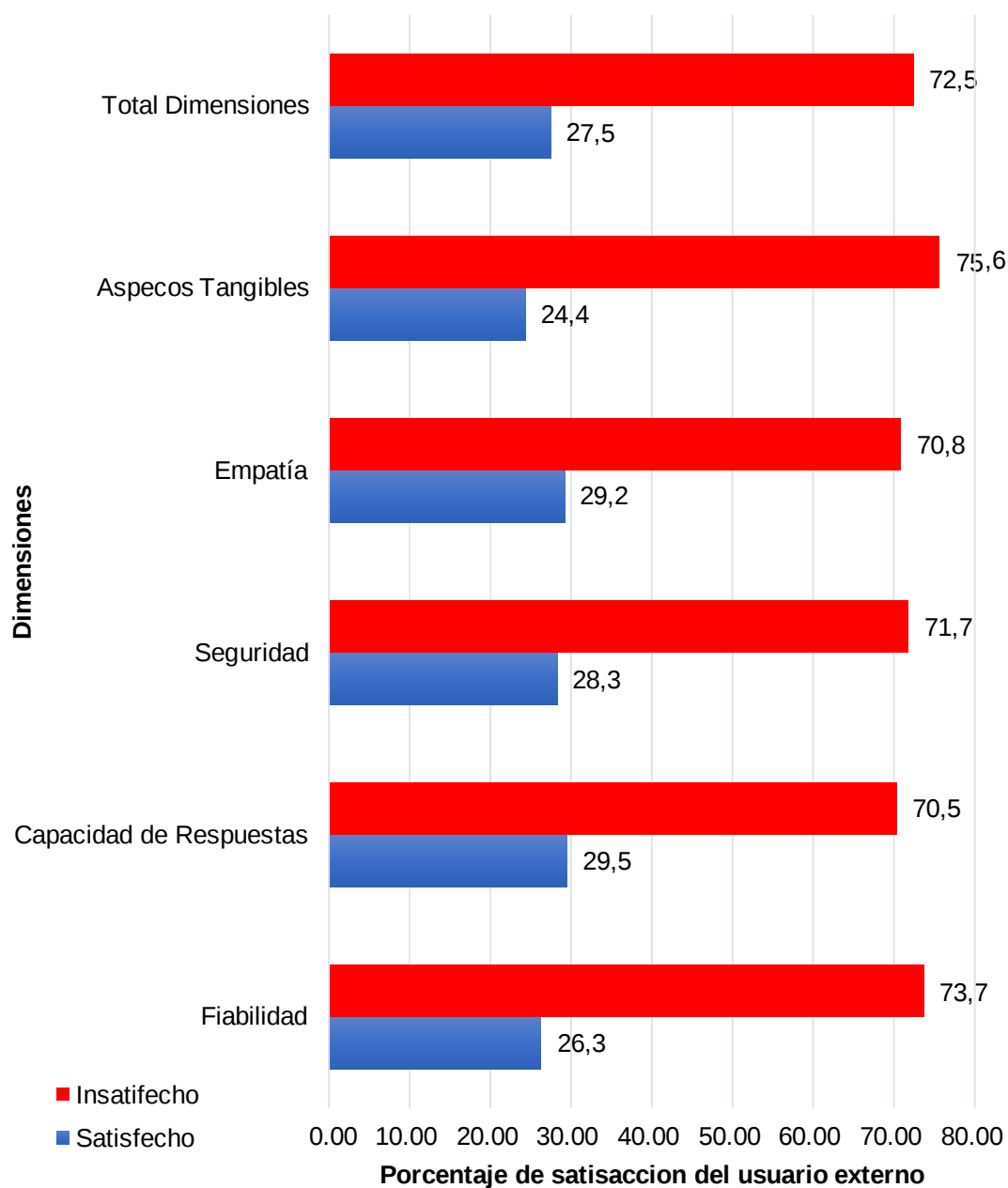


Figura 1. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensiones en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

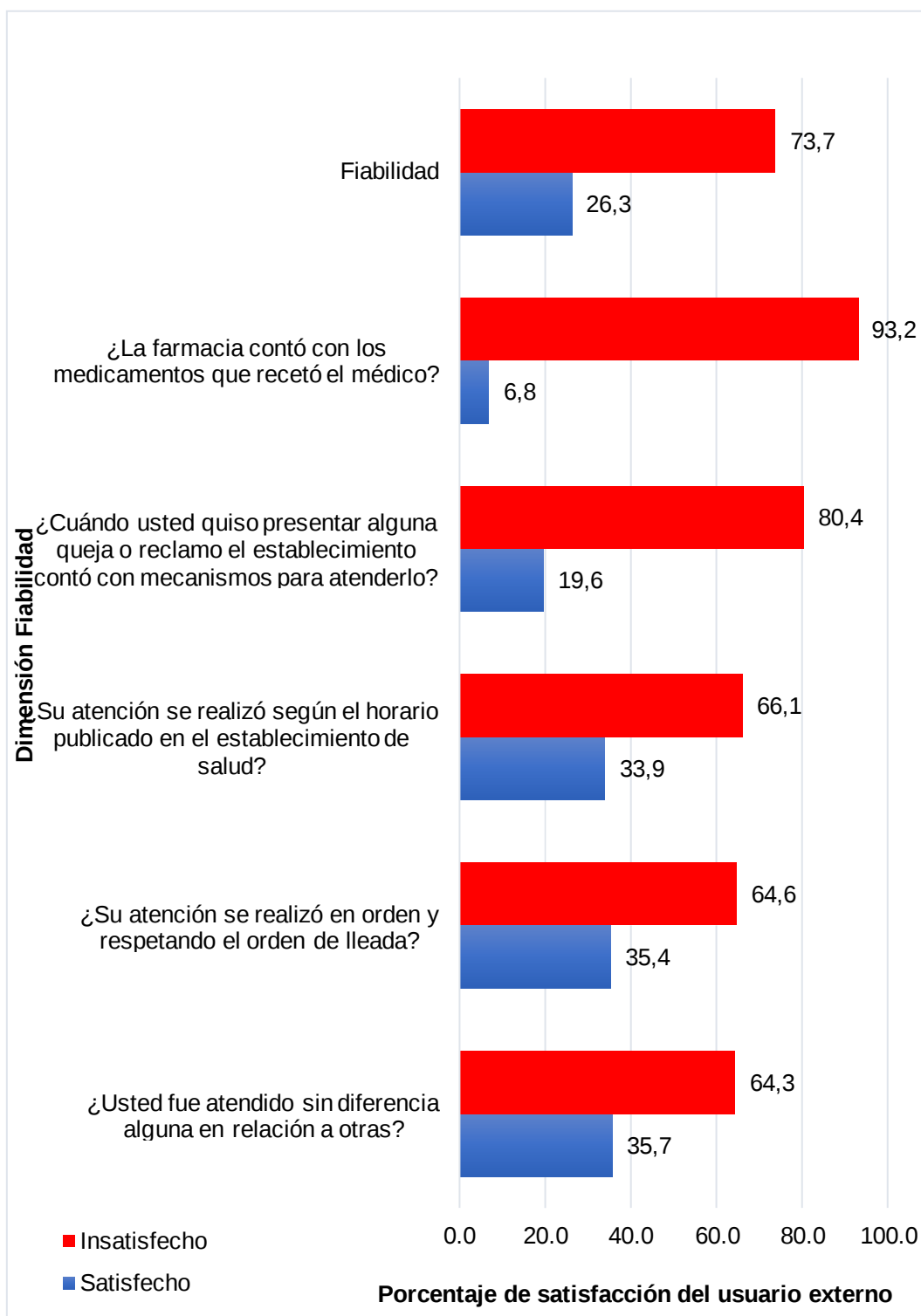


Figura 2. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de fiabilidad en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

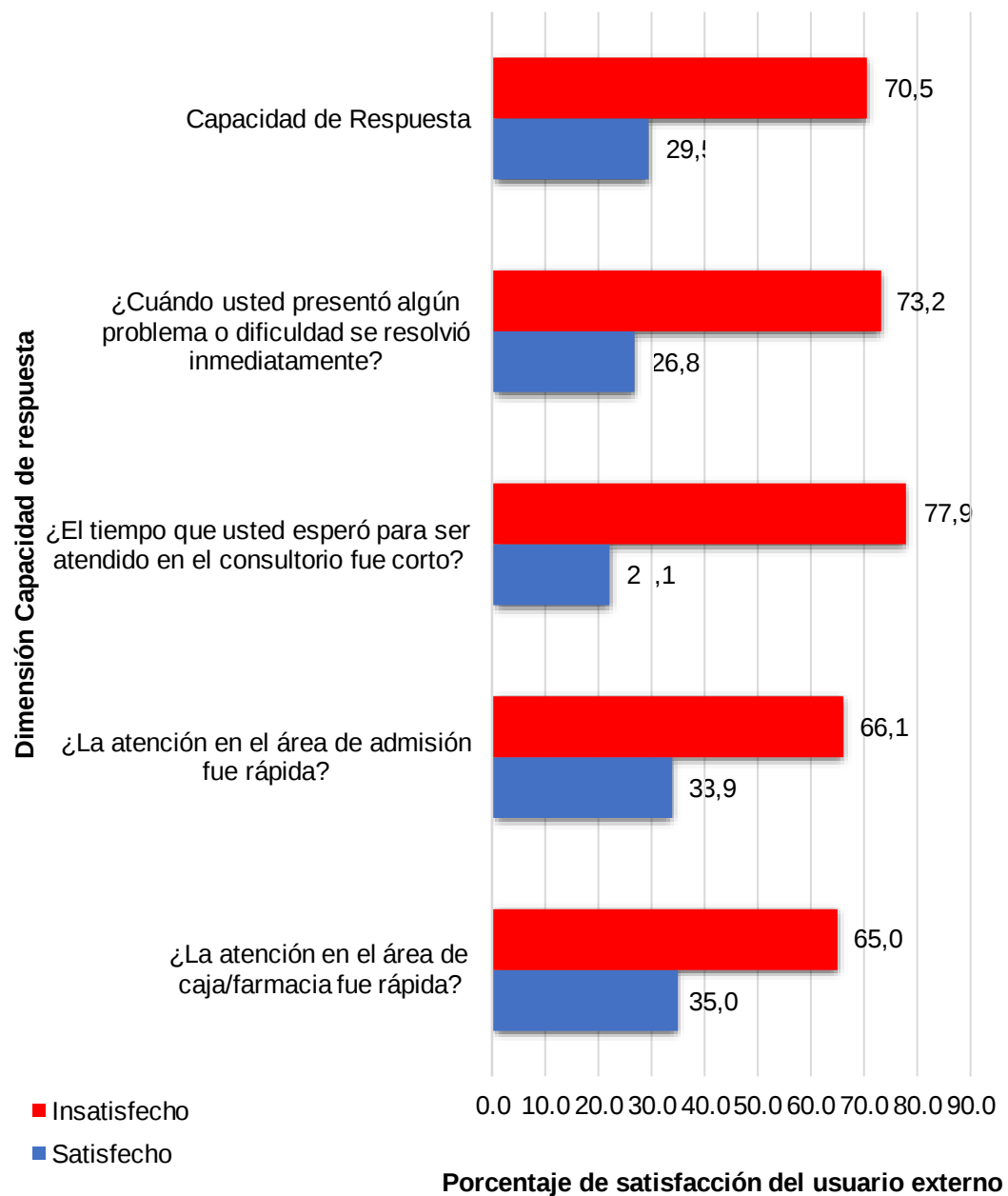


Figura 3. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de capacidad de respuesta en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

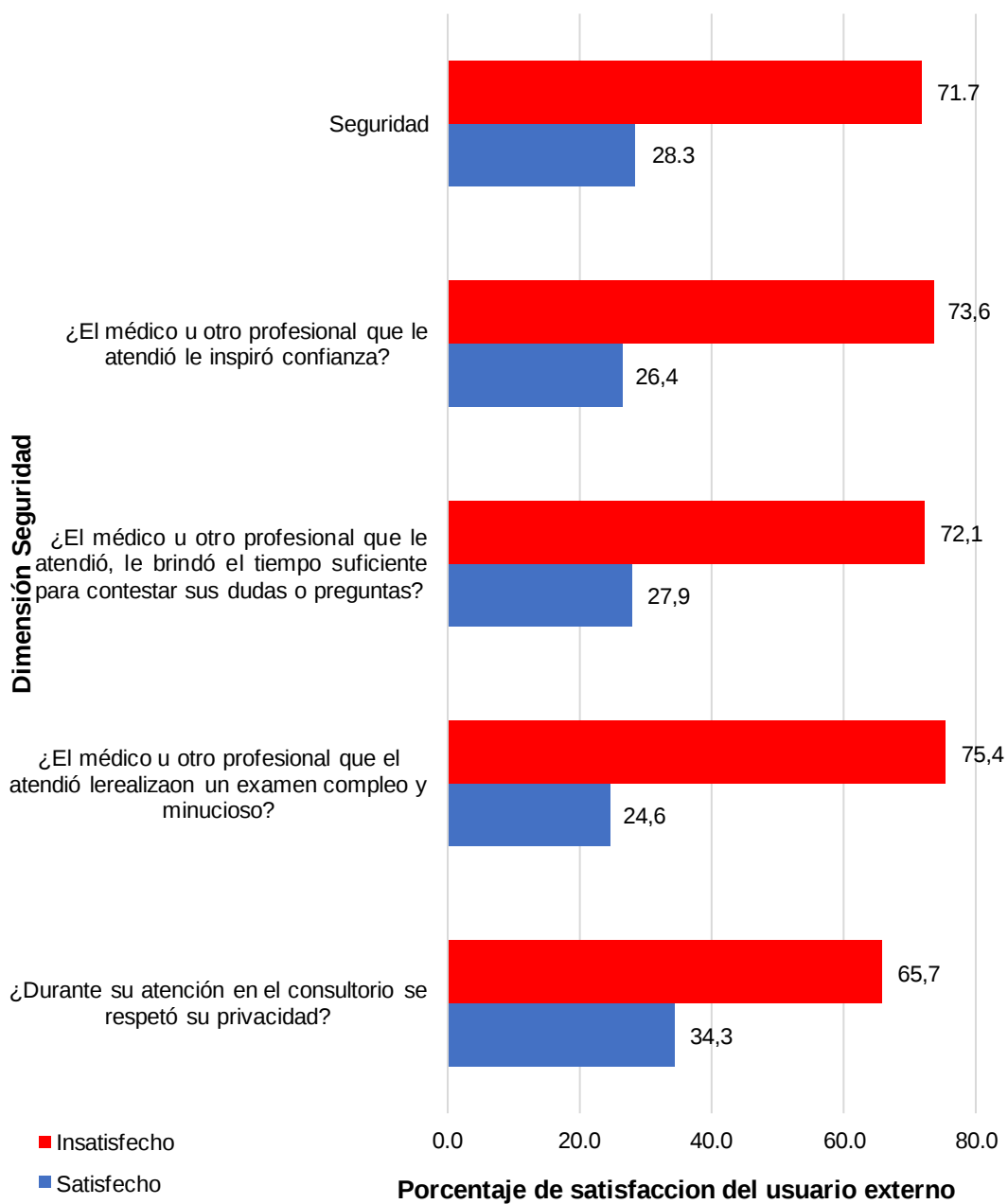


Figura 4. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de seguridad en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

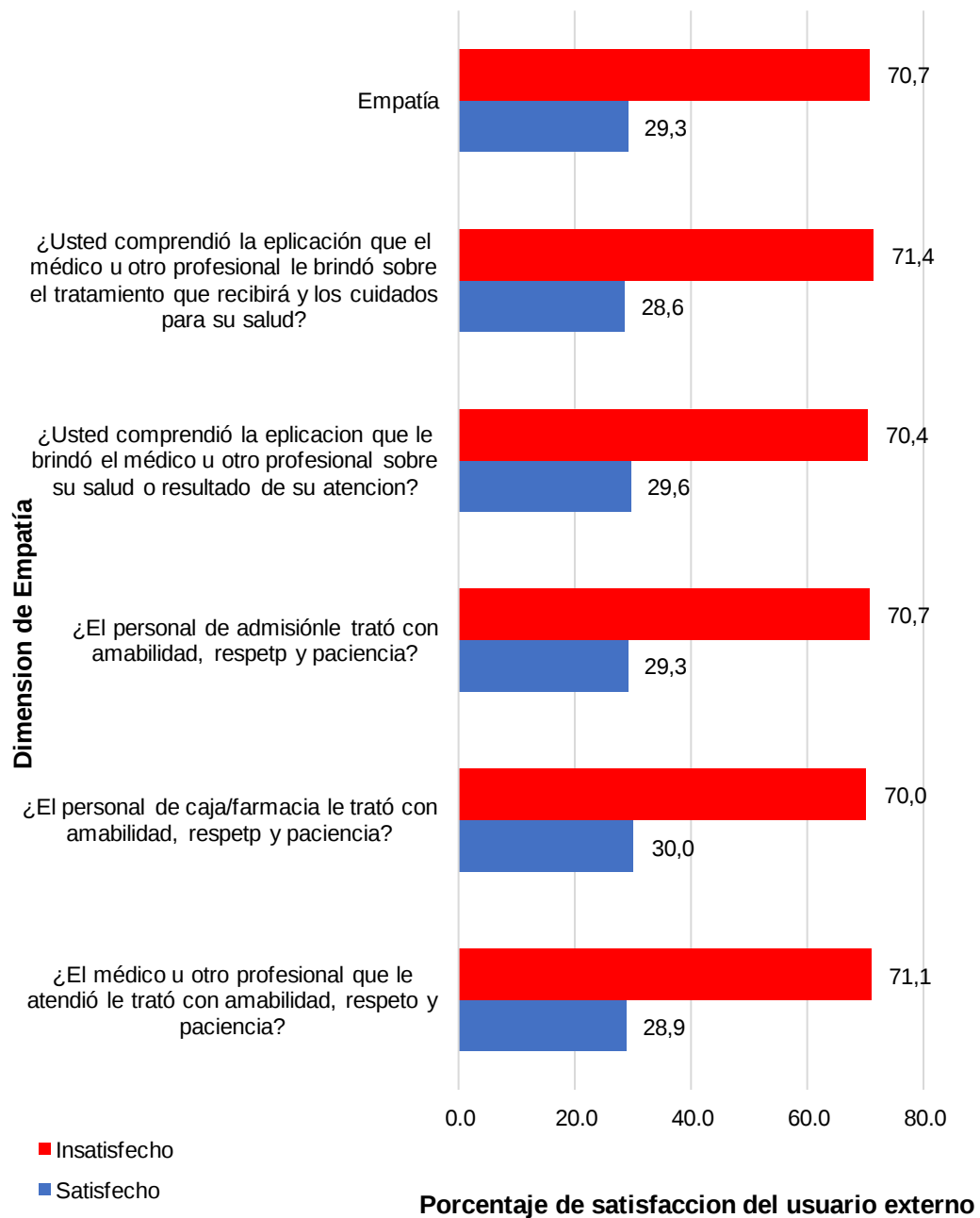


Figura 5. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de empatía en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

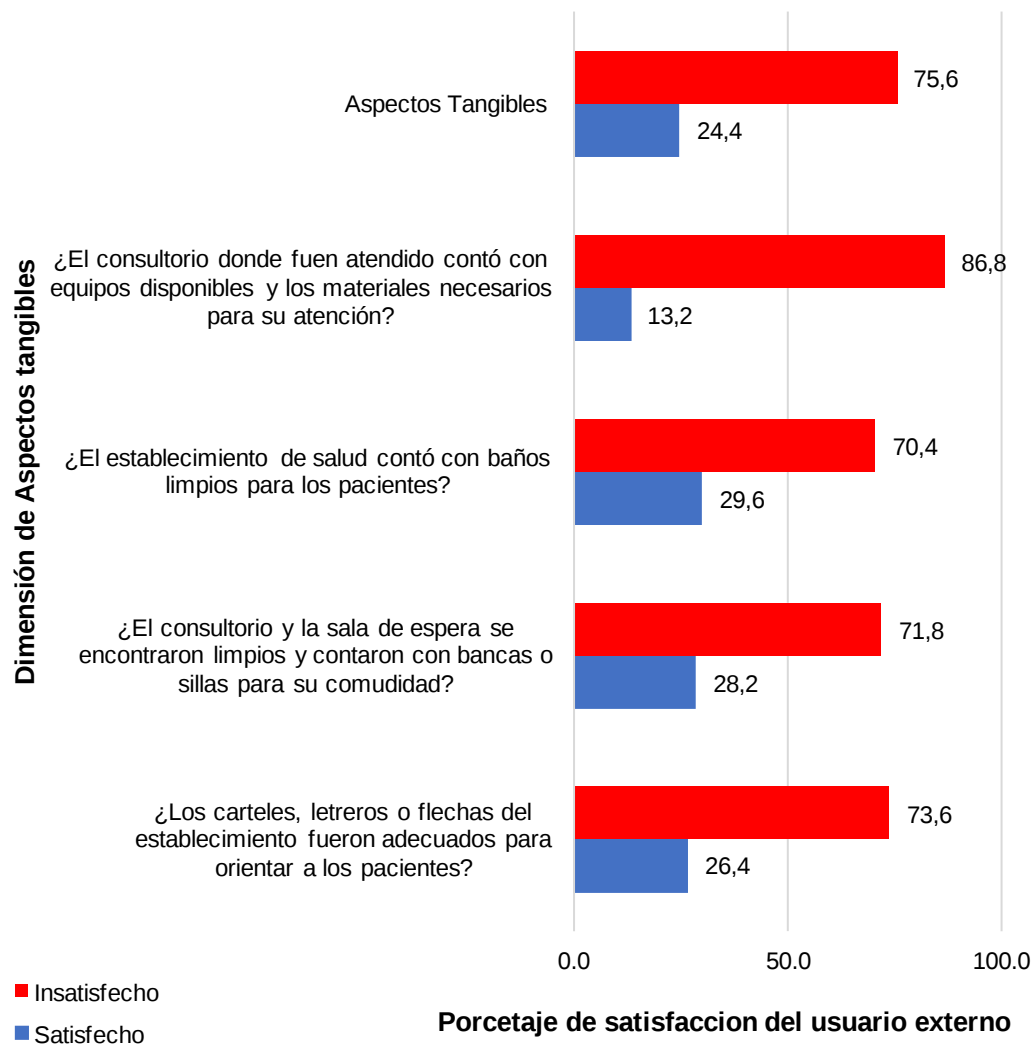


Figura 6. Porcentaje de satisfacción del usuario externo según dimensión de aspectos tangibles en los servicios del Policlínico Policial Ayacucho 2024.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho en el año 2024, se utilizó como instrumento para la recolección de los datos el cuestionario sugerido por el MINSA, en la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos”, aprobado por Resolución Ministerial N° 527-2011. Este cuestionario se basó en el modelo SERVQUAL y consta de 22 ítems que midieron las expectativas y las perspectivas en las cinco dimensiones de la evaluación de la calidad, que corresponden a; confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Luego de la recolección, los datos fueron analizados a través de la estadística descriptiva, para ello se construyeron tablas y figuras para mejorar su comprensión. De acuerdo a los resultados obtenidos y frente a los antecedentes de puede generar las siguientes discusiones:

En la figura 1, se muestran los niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho, a nivel general, se obtuvo como promedio un 72,5% del nivel de insatisfacción y 27,5% del nivel de satisfacción por el servicio recibido en los servicios del policlínico policial de Ayacucho, siendo los aspectos tangibles con mayor insatisfacción (75,6%). En la investigación realizada por Torres¹, sobre nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitaria durante la pandemia del COVID-19, podemos observar que la insatisfacción es de 58,9% siendo la dimensión de mayor insatisfacción la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Para Anchay²⁷, en su estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios del centro de salud de San Juan Bautista en el año 2018, reportó un 33,1% de usuarios satisfechos y 66,9% de

usuarios insatisfechos. Según López²⁸, en su investigación sobre: "Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, Centro de Salud. San Marcos en Cajamarca en el año 2022", los resultados obtenidos alcanzaron un 45,1% de satisfechos y 54,9% de nivel de insatisfacción. Por tanto, se evidencia que los servicios de salud, no alcanzan niveles adecuados de satisfacción de manera general, por lo se debe prestar especial atención para mejorar estos indicadores de gestión. Las ligeras diferencias en los resultados se pueden deber al compromiso que refleja el personal en los diferentes servicios y diferentes escenarios o necesidades de los pacientes, sin embargo, ninguno de ellos alcanza a niveles de satisfacción aceptable.

En la figura 2, sobre el porcentaje de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho respecto a la dimensión de la fiabilidad podemos observar un promedio de 26,3% de usuarios satisfechos y 73,7% de usuarios insatisfechos, el mayor porcentaje de insatisfacción representa a la pregunta número cinco, que corresponde al siguiente enunciado ¿El establecimiento cuenta con todos los medicamentos que el médico lo receta? Frente a esta pregunta los resultados obtenidos fueron un 6,8% de usuarios satisfechos y un 93,2% de usuarios insatisfechos. Para Sales²⁹ en su estudio nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria, obtuvieron los siguientes resultados: un 27,1% de usuarios satisfechos y 72,9% de usuarios insatisfechos en la misma dimensión. Por otro lado, para Gonzales¹⁵ en el año 2022, quien realizó la investigación sobre la calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, obteniendo los siguientes resultados, un 31,0% de usuarios satisfechos y 69,0% de usuarios insatisfechos en la dimensión de la fiabilidad. Esta dimensión representa la confianza que tienen los usuarios frente a los servicios recibidos en la atención de salud, por lo que se evidencia que tienen respuestas similares, es decir que los usuarios no tienen confianza en las atenciones médicas primarias de los servicios. Cabe resaltar que, según los resultados obtenidos en esta investigación, los porcentajes de nivel de insatisfacción son mayores, ello se puede deber al desabastecimiento permanente de medicamentos esenciales que enfrenta la institución.

En la figura 3, sobre el porcentaje de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho en la dimensión de la capacidad de respuesta, se obtuvieron los siguientes resultados: en promedio el 29,7% de usuarios se encuentran satisfechos y un 70,3% de usuarios insatisfechos. Cabe resaltar que

a la pregunta ¿el tiempo que Ud. esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?, un 22,1% de usuarios se mostraron satisfechos y un 77, 9% de usuarios se mostraron insatisfechos. Frente al estudio realizado por Vivas³⁰ en el 2017, realizó el estudio sobre los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue, reportando un 6% de usuarios satisfechos y 94,0% de usuarios insatisfechos. Por su parte Ayala³¹ en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán, reportó 28,5% de usuarios satisfechos y el 71,5% de usuarios insatisfechos. Los resultados corresponden a la dimensión de la capacidad de respuesta. Se puede evidenciar que los pacientes muestran tal insatisfacción a los tiempos excesivos de espera, por lo se genera un malestar en su atención. El tiempo de espera es un factor determinante que recae en la responsabilidad de los administradores de la organización o de los centros de salud. Los tiempos de espera deben ser adecuadamente informados al paciente de tal manera que no se generen falsas expectativas en el proceso de atención.

En la figura 4, sobre el porcentaje de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho en la dimensión de seguridad, se obtuvieron los siguientes porcentajes: en promedio el 28,3% de usuarios satisfechos y 71,7% de usuarios insatisfechos. Es preciso resaltar que a la pregunta: ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?, frente a esta pregunta los resultados son de 24,6% de usuarios satisfechos y 75,4% de usuarios insatisfechos. Frente a la misma dimensión se puede evidenciar que Peralta⁶ et al., en el año 2018, en su investigación “nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional”, fueron 39,6% de usuario satisfechos y 60,4% de usuarios insatisfechos. Por otra parte para Gonzáles¹⁵, se evidencia un alto nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad representando un 72% que corresponde a 176 usuarios satisfechos y 28% de usuarios insatisfechos. Esta última investigación se contrasta con los resultados de la presente investigación, debido a que el servicio evaluado fue realizado en las oficinas farmacéuticas privadas, por lo que se puede entender que las instituciones privadas prestan mayor atención de calidad en el servicio, ya que parte de ello se refleja en la rentabilidad del servicio.

En la figura 5, sobre el porcentaje de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho en la dimensión de empatía, se obtuvieron los

siguientes porcentajes: en promedio el 29,2% de usuarios satisfechos y 70,8% de usuarios insatisfechos. Cabe resaltar que frente a la pregunta que indica ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?, reporta un 28,6% de usuarios satisfechos y un 71,4% de usuarios insatisfechos. Para Vásquez³², en su trabajo de investigación sobre “Motivación del personal asistencial y su relación con la satisfacción del usuario externo del centro de salud José Leonardo Ortiz”, en promedio obtuvo un nivel de satisfacción de 20,8% e insatisfacción de 79,2% con respecto a la dimensión de empatía. Degregori³³, en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta en Ayacucho del año 2016” obtuvo un 16,9% de usuarios satisfechos y 83,1% de usuarios insatisfechos, en la dimensión de la empatía. Los resultados son similares a nuestro trabajo de investigación por lo que se puede evidenciar que el personal de salud está enfocado en otros aspectos y no a la capacidad de comprender las necesidades de los pacientes de manera efectiva. Es decir, el personal de salud no se compromete con la atención en el servicio y es indiferente a la condición de salud del paciente.

En la figura 6, sobre el porcentaje de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial de Ayacucho en la dimensión de aspectos tangibles, se reportó un 24,4% de usuarios satisfechos y 75,6% de usuarios insatisfechos. Por otro parte a la pregunta: ¿El consultorio donde fue atendido contó con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención?, los resultados fueron un 13,2% de usuarios satisfechos y 86,8% de usuarios insatisfechos. Para Vásquez³², en su investigación sobre “Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz en Chiclayo en el año 2018, obtuvo un 37% de satisfacción y un índice mayor de insatisfacción (63,0%) con respecto a la dimensión tangible. Para Anchay²⁷, en su trabajo: “Satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista en Ayacucho de año 2017”, frente a la dimensión en estudio, reporta un 33,3% de usuarios satisfechos y 66,7 % de usuarios insatisfechos. La similitud de los resultados responde a que los usuarios no están de acuerdo con la infraestructura y en general con los recursos limitados que se evidencia en los centros de Salud. Es decir, se muestra que hay

poco o ningún interés de las autoridades en la modernización y equipamientos de las instalaciones que contribuya en una atención más eficiente a los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, se concluye que es de 72,4% pacientes insatisfechos y solo el 27,6% están satisfechos con el servicio.
2. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, en la dimensión de fiabilidad, se concluye que el 93,2 % son pacientes insatisfechos y solo el 6,8% están satisfechos con el servicio.
3. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, en la dimensión de capacidad de respuesta, se concluye que el 77,9% son pacientes insatisfechos y solo el 22,1% están satisfechos con el servicio.
4. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, en la dimensión de seguridad, se concluye que el 75,4% son pacientes insatisfechos y solo el 24,6% están satisfechos con el servicio.
5. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, en la dimensión de empatía, se concluye que el 71,4% son pacientes insatisfechos y solo el 28,6% están satisfechos con el servicio.
6. El nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, en la dimensión de aspectos tangibles, se concluye que el 86,8% son pacientes insatisfechos y solo el 13,2% están satisfechos con el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Al policlínico policial Ayacucho vincular los resultados en el servicio de salud y aplicar otros servicios de la clínica policial de Ayacucho y proponer el desarrollo de proyectos encaminados a la mejora continua de la calidad de la atención en salud
- Al policlínico policial de Ayacucho en relación al aspecto tangible el centro de salud debe contar con todos los equipos necesario para el diagnóstico del usuario así ellos puedan tener la confianza de ir al centro de salud.
- A los profesionales de la salud en los departamentos médicos y otros, que tienen que mejorar su capacidad para brindar una atención confiable y precisa.
- A los profesionales del policlínico policial de Ayacucho, que deben esforzarse para explicar con claridad y detallado sobre el tratamiento que va recibir el usuario.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres YGV, Paucar M del PB, Paredes JGGPG, Villagómez DYN. nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19. Enfermería Investiga. 3 de julio de 2023;8(3):31-40.
2. Argudo-Pesántez BL, Narváez-Zurita CI, Vásquez-Erazo EJ. Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. Cienciometría. 7(12):545-74.
3. Castellón Sequeira R de J. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019 [Internet] [masters]. CIES UNAN Managua; 2019 [citado 30 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
4. Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Bio Scientia. 31 de diciembre de 2019;2(4):19-29.
5. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. 11 de enero de 2019;6(1):55-71.
6. Peralta R, Ruiz Díaz CML, Benítez Avalos NF, Fleitas Alderete AA, Franco Cañete AN, Ortega González JL, et al. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna. marzo de 2019;6(1):41-53.
7. Nieto Armas JG, Sánchez Luna LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Universidad Privada Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
8. Becerra-Canales b, Pecho-Chávez I, Gómez-león m. satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. Revista Médica Panacea. 30 de diciembre de 2020;9:165-70.
9. Palacios Sánchez LL. Nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados, servicio de emergencia en dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio-agosto 2020. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2022 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9619>
10. Gambetta PGR, Barrera AR, Sánchez LRP. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horizonte Médico (Lima). 27 de septiembre de 2022;22(3):e1769-e1769.

11. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Médica Peruana. enero de 2020;37(1):19-26.
12. Roncal Gonzales KE. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico de Salud nivel I-3, Lima 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80981>
13. Davila Camacho S. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57616>
14. Carrion Calderon VR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96832>
15. Gonzáles Ayala J. Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021. 2022 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4668>
16. Martinez Roman F de M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021. 2021 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5722>
17. Paredes Larios C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2019 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72043>
18. Huamán Mallma SR. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarías que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28162>
19. Tutaya Dávila N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016. Repositorio de Tesis - UNMSM [Internet]. 2016 [citado 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13649>
20. Angeles Aguirre LML. Atención al cliente y calidad de servicio en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 20 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98590>
21. Becerra JDB. organización panamericana de la salud k Volumen III. [citado 21 de marzo de 2024]; Disponible en:

https://www.academia.edu/40567246/ORGANIZACION_panamericana_de_la_salud_k_Volumen_III

22. Atachao Vila K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 9 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20446>
23. Minsa. PM de SDG de S de las PD de C en. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Ministerio de Salud [Internet]. 2013 [citado 8 de abril de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/77902>
24. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas. octubre de 2014;(34):181-209.
25. Poma Gamarra JE. Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el hospital nacional comas, lima- Perú. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 8 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70529>
26. Ortega C. Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo [Internet]. QuestionPro. 2023 [citado 8 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
27. Anchay Quispe C. "Satisfacción del usuario externo con la prestación de los servicios en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho 2017". 2018 [citado 4 de junio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4715>
28. López Díaz AS "Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, Centro de Salud. San Marcos, Cajamarca 2022" [Internet]. [citado 25 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5582>
29. Sales Aybar JM. Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria, sector II, Chiclayo. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2020 [citado 25 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9310>
30. Vivas Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue 2017 [Internet]. [citado 25 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5224>
31. Ayala Matta CA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 20 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>

32. Vásquez Paredes BP. Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018. 8 de julio de 2019 [citado 25 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7576>
33. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016 [Internet]. [citado 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13649>

IX ANEXOS

Anexo1. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:....., de..... años de edad y con DNI nºManifiesto que he leído y entendido la información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el proyecto de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, Ayacucho 2024.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Ayacucho,de de 2024.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento para medir las expectativas

Indicaciones: en primer lugar, califique, aspectos referidos a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta externa.

Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considerando a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	pregunta	1	2	3	4	5
1E	Que usted se ha atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada					
3E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS					
4E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
5E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico					
6E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida					
7E	Que la atención en el área de admisión sea rápida					
8E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea rápida					
9E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios					
10E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
11E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso					
12E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre usted					
13E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza					
14E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15E	Que el profesional de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
16E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad respeto y paciencia					
17E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención					
18E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
19E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes					
20E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes					
21E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes					
22E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

Instrumento para medir las perspectivas

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted A RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considerando a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

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

Anexo 3. Validez de contenido de instrumento.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Edgar Córdova Londoño
- 1.2 Título de la Investigación: "Satisfacción del Usuario Externo en el Policlínico Policial de Ayacucho. 2023.
- 1.3 Autor del instrumento: Yaqui Luz Huaranca Licapa
- 1.4 Nombre del instrumento: Encuesta SERVQUAL.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20 (1)	Regular 21-40% (2)	Bueno 41-60 (3)	Muy Bueno 61-80% (4)	Excelente 81-100% (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): $40/10 = 4$ que corresponde a 61 a 80%.

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

$48/10 = 4.8 \approx 5 \rightarrow 81-100\%$

Ayacucho, SETIEMBRE de 2023

NOMBRE: Edgar Córdova Londoño
 DNI: 9888163



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:.....
1.2 Título de la Investigación: "Satisfacción del Usuario Externo en el Policlínico Policial de Ayacucho. 2023."
1.3 Autor del instrumento: Yaqui Luz Huarancca Licapa
1.4 Nombre del instrumento: Encuesta SERVQUAL.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20 (1)	Regular 21-40% (2)	Bueno 41-60 (3)	Muy Bueno 61-80% (4)	Excelente 81-100% (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): $40/10 = 4$ que corresponde a 61 a 80%.

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ayacucho, SETIEMBRE de 2023

NOMBRE:
DNI:
28315252



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Kp Roxana Leon Aronís

1.2 Título de la Investigación: "Satisfacción del Usuario Externo en el Policlínico Policial de Ayacucho. 2023.

1.3 Autor del instrumento: Yaqui Luz Huaranca Licapa

1.4 Nombre del instrumento: Encuesta SERVQUAL.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficient e 0-20 (1)	Regular 21-40% (2)	Bueno 41-60 (3)	Muy Bueno 61-80% (4)	Excelente 81-100% (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					4
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				4	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				4	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					4
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					4
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					4
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					4
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					4
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					4
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					4
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): $40/10 = 4$ que corresponde a 61 a 80%.

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ayacucho, SETIEMBRE de 2023

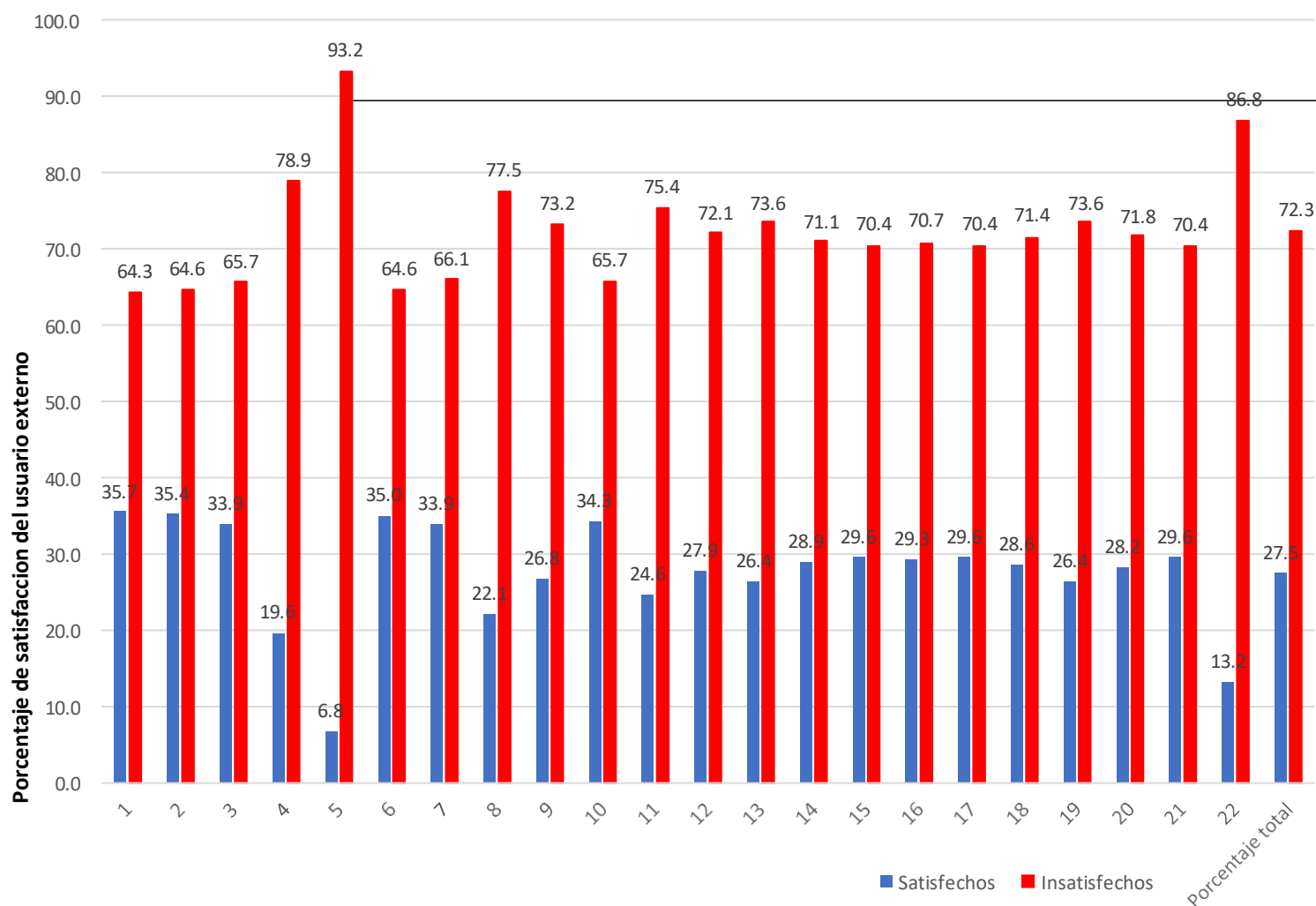
NOMBRE: Roxana Leon Aronís
DNI: 40902237

Anexo 4. Nivel de satisfacción versus matriz de mejora.

El grafico del Matriz de mejora

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

Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos en POLPOL Ayacucho



Anexo 5. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	26,3	73,7
Capacidad de respuesta	29,5	70,5
Seguridad	28,3	71,7
Empatía	29,2	70,8
Aspectos tangibles	24,4	75,6
Total dimensiones	27,5	72,5

**Anexo 6. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico
Policial en la dimensión de fiabilidad, Ayacucho 2024.**

Preguntas de la dimensión de fiabilidad	Satisfecho		Insatisfecho	
	Nº	%	Nº	%
¿Se le atendió sin diferencia alguna en relación a otras personas?	100	35,7	180	64,3
¿Su atención se realizó según el horario publicado?	99	35,4	181	64,6
¿Le atendieron en el horario establecido?	95	33,9	185	66,1
¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad le resolvieron inmediato?	55	19,5	225	80,6
¿El establecimiento conto con todo medicamento?	19	6,8	261	93,2
Fiabilidad		26,3		73,7

Anexo 7. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial en la dimensión de capacidad de respuesta, Ayacucho 2024.

Preguntas de la dimensión de capacidad de respuestas	Satisfecho		Insatisfecho	
	Nº	%	Nº	%
¿La atención en la caja fue rápida?	98	35,00	182	65,0
¿Atención en admisión fue rápida?	95	33,93	185	66,1
¿El tiempo que usted espera es corto?	62	22,14	218	77,9
¿Cuándo usted presento algún problema se resolvió inmediato?	75	26,79	205	73,2
Capacidad de Respuesta		29,5		70,5

Anexo 8. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial en la dimensión de seguridad, Ayacucho 2024.

Preguntas de la dimensión de Seguridad	Satisfecho		Insatisfecho	
	N °	%	N°	%
¿Durante su atención en el consultorio respeto su privacidad?	96	34,3	184	65,7
¿El Médico que le atendió le realizó un examen completo?	69	24,6	211	75,4
¿El Médico que le atendió le brindo el tiempo suficiente para responder sus preguntas?	78	27,9	202	72,1
¿La profesional que le atendió le inspiro confianza?	74	26,4	206	73,6
Seguridad		28,3		71,7

Anexo 9. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, en la dimensión de empatía Ayacucho 2024

Preguntas de la dimensión de Empatía	Satisfecho		Insatisfecho	
	N°	%	N°	%
¿El Médico que le atendió le trataron con amabilidad?	81	28,9	199	71,1
¿El personal de la farmacia le trato con amabilidad?	83	29,6	197	70,4
¿El personal de la admisión le trato con amabilidad?	82	29,3	198	70,7
¿Usted comprendió la explicación que le brindo el Medico sobre su resultado de su atención?	83	29,6	197	70,4
¿Usted comprendió la explicación que el Médico le explico sobre su tratamiento que recibirá?	80	28,6	200	71,4
Empatía		29,2		70,8

Anexo 10. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, en la dimensión de aspectos tangibles, Ayacucho 2024

Preguntas de la dimensión de Aspectos Tangibles	Satisfecho		Insatisfecho	
	Nº	%	Nº	%
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	74	26,4	206	73,6
¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	79	28,2	201	71,8
¿El establecimiento de salud con baños limpios para los pacientes?	83	29,6	197	70,4
¿El establecimiento donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	37	13,2	243	86,8
Aspectos Tangibles		24,4		75,6

Anexo 11. Calcular la validez de contenido o constructo por expertos

Indicadores	Criterio	Jueces expertos			Sx1		Mx	CVCi	Pei	CVC
		1	2	3	Suma	max	suma/max			
1		5	5	4	14	5	2,8	0,93	0,04	0,90
2		4	5	4	13	5	2,6	0,87	0,04	0,83
3		4	4	5	13	5	2,6	0,87	0,04	0,83
4		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
5		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
6		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
7		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
8		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
9		5	4	5	14	5	2,8	0,93	0,04	0,90
10		5	5	5	15	5	3	1,00	0,04	0,96
CVC									0,92	

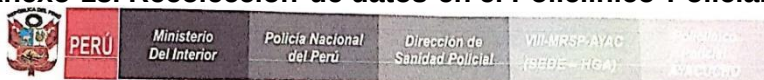
validez y concordancia
excelente

Anexo 12. Coeficiente de confiabilidad, alfa de Cronbach

	N° preguntas																						
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA T
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	93
E2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	74
E3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	86
E4	1	4	4	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	69
E5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
E6	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E7	4	4	4	3	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	83
E8	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84
E9	4	4	4	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82
E10	5	5	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	80
E11	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	81
E12	2	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82
E13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
E14	4	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	90
E15	4	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	2	78
E16	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82
E17	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
E18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84
E19	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84
E20	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	82
E21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	91
E22	4	5	3	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	86
E23	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	81
E24	1	3	3	2	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2	4	1	3	2	4	4	2	2	54
E25	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	104
E26	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
E27	3	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	55
E28	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	89
E29	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4		3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	71
E30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
VARIANZA	0,89	0,40	0,33	0,89	0,81	0,82	0,76	0,45	0,91	0,21	0,37	0,40	0,37	0,40	0,22	0,60	0,30	0,36	0,30	0,32	0,91	0,83	126,8
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS	$\sum S_i^2$	11,83																					
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	S_T^2	126,8																					
NUMERO DE ITEM DEL INSTRUMENTO	K	22																					
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	α	0,95																					

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 13. Recolección de datos en el Policlínico Policial de Ayacucho.



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Ayacucho, 31 de Julio del 2023

CARTA N° 07-23-SUBDIRSAPOL-VIII-MRSP-AI (SED. HGA) POLPOL -AY/Sec.

SEÑORA : Bachiller de Farmacia y Bioquímica
Yaqui Luz HUARANCCA LICAPA
PRESENTE

ASUNTO : Aceptación para realizar trabajo de investigación.

REF. : Solicitud personal del día 26JUL23.

Es grato dirigirme a Ud., en atención al documento de la referencia, con la finalidad de manifestarle la aceptación para realizar trabajo de investigación en el tema " Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho-2023".

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Atentamente,

RLA/jct.



OS-557438
Richard LAGOS ARRIETA
COMANDANTE SPNP
JEFE DEL POLICLINICO POLICIAL
AYACUCHO

CamScanner

Anexo 14. Fotorafias realizadas en el policlinico policial de Ayacucho 2024



Anexo 15. Matriz de consistencia: Presentado por: HUARANCCA LICAPA, YAQUI LUZ

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Nivel de la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, Ayacucho, 2024.	¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho 2024?	OBJETIVO GENERAL. Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho 2024. OBJETIVOS ESPECIFICOS. - Determinar la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024. - Determinar la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024. - Determinar la satisfacción del usuario externo con la seguridad de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024. - Determinar la satisfacción del usuario externo con la empatía de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024. - Determinar la satisfacción del usuario externo con la tangibilidad de los servicios en el Policlínico Policial Ayacucho 2024.	No aplica	- Antecedentes - Satisfacción del usuario - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles	Variable de estudio: Nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial. Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía Aspectos tangibles	Tipo de estudio: Básico. Nivel de investigación: Descriptivo. Diseño No experimental Población. El total de la población será conformada por 1013 usuarios atendidos como de la base de datos informático del sistema de gestión de Salud Policial (SIGESAPOL). Muestra Z = Nivel de confianza p = probabilidad de éxito del evento q = probabilidad de no éxito N= población NC = 95% Error = 5% N= 1013 habitantes n=280 usuarios Análisis de Datos. El análisis de los datos será reportado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad. Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 1027-2024-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: Yaqui Luz HUARANCCA LICAPA

En la ciudad de Ayacucho, siendo las once de la mañana del día veintisiete de septiembre de dos mil veinticuatro, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud los docentes miembros del jurado evaluador de sustentación, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO POLICIAL, AYACUCHO 2024**. Presentado por la bachiller Yaqui Luz Huarancca Licapa para optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

El Jurado evaluador de sustentación está conformado por:

Presidente : Prof. Enrique Javier AGUILAR FELICES (delegado por el decano)

Miembros : Prof. Edgar CÁRDENAS LANDEO

: Prof. Luisa NOA YARASCA

4to jurado : Prof. Roxana LEÓN ARONÉS

Asesora : Prof. Maricela LÓPEZ SIERRALTA

Secretaria Docente: Liselly Elvira CHAUCA RETAMOZO

Con el quorum de reglamento se dio por inicio la sustentación de tesis, el presidente de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura a los documentos presentados por la recurrente, y da algunas indicaciones a la sustentante.

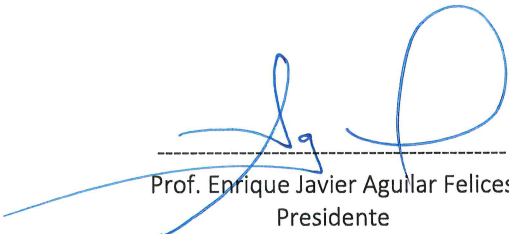
Da inicio la exposición la Bachiller: Yaqui Luz HUARANCCA LICAPA; y, una vez concluida la exposición, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas. Acto seguido, después de realizar algunas observaciones, da pase a la asesora de tesis profesora Maricela López Sierralta para que pueda realizar algunas aclaraciones y comentarios.

Concluida la ronda de preguntas, el presidente invita a la sustentante para abandonar el auditorio y se pueda proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Edgar Cárdenas Landeo	17	16	16	16
Prof. Luisa Noa Yarasca	18	18	18	18
Prof. Roxana León Aronés	16	16	16	16
PROMEDIO FINAL:			17	

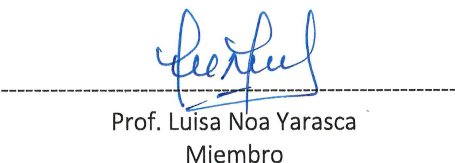
De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller **Yaqui Luz HUARANCCA LICAPA**, quien obtuvo la nota final de **Diecisiete (17)** para la cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente. Siendo las 12:30 h del día, se da por concluido el presente acto académico.



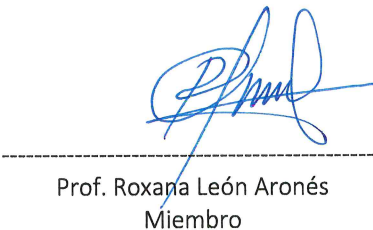
Prof. Enrique Javier Aguilar Felices
Presidente



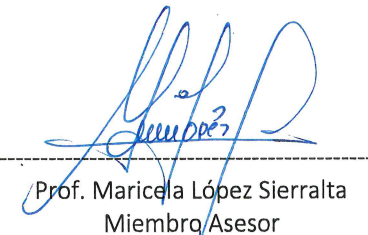
Prof. Edgar Cárdenas Landeo
Miembro



Prof. Luisa Noa Yarasca
Miembro



Prof. Roxana León Aronés
Miembro



Prof. Maricela López Sierralta
Miembro Asesor



Prof. Liselly Elvira Chauca Retamozo
Secretaría Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
FARMACIA Y BIOQUÍMICA



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD SEGUNDA INSTANCIA:
TESIS DE PREGRADO

(C°33-2024-EPFB-UNSCH)

La que suscribe, directora de escuela y docente instructor en segunda instancia de Tesis de Pregrado, luego de verificar la originalidad de la tesis de la Escuela profesional de Farmacia y bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, en representación de la decana y delegada por Resolución Decanal N° 077-2021-UNSCH-FCSA/D, deja constancia que el trabajo de tesis titulado:

Nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, Ayacucho 2024.

Presentado por: Bach. Yaqui Luz Huarancca Licapa.

Ha sido sometido al análisis mediante el sistema TURNITIN concluyendo que presenta un porcentaje de **24% de índice de similitud.**

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13° del Reglamento de Originalidad de Trabajos de investigación de pregrado de la UNSCH. Por tanto, **ES PROCEDENTE** conceder la Constancia de originalidad en segunda instancia.

Ayacucho, 03 de setiembre del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Mg. Maricela López Sierralta
DIRECTORA
Docente. Instructor
Segunda instancia

cc.
Archivo.

Nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, Ayacucho 2024.

por Yaqui Luz Huarancca Licapa

Fecha de entrega: 03-sep-2024 05:33a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2443776630

Nombre del archivo: Tesis_YAQUI_LUZ_HUARANCCA_LICAPA.pdf (1.99M)

Total de palabras: 13686

Total de caracteres: 68486

Nivel de satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial, Ayacucho 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

9%

2

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

3%

3

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

1%

6

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

1%

9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	S. De Miguel Manso, C. Alvarez Colomo, J. Gobernado Tejedor, J. Schneider Fontan, L. Barrero Real, L. Martinez Ramos. "Ultrasound examination of the cervix for predicting labor induction success: failed validation in a routine clinical setting of a successful previous pilot study", Archives of Gynecology and Obstetrics, 2019 Publicación	<1 %
16	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo