

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Calidad de servicio y satisfacción laboral de los usuarios
internos en el policlínico PNP Ayacucho-2024**

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

Bach. Rolando Ever ALFARO ENCISO

ASESOR:

Dr. Serapio ROMERO GAVILÁN

AYACUCHO - PERU

2026

DEDICATORIA:

A Jehová nuestro Dios, quien me bendice con su sabiduría y conocimientos todos los días de mi vida.

A mi familia, Haydee, Kaell, Zyan y Kiran quienes han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida y por ser el motivo de mi superación, siendo testigos de mi sacrificio y amor.

AGRADECIMIENTOS

A la UNSCH, agradecer por brindarme las facilidades como estudiante de posgrado al adquirir los conocimientos que los utilizo en el entorno laboral y profesional.

A todos mis compañeros de trabajo del Policlínico Policial Ayacucho quienes me brindaron su respaldo y cooperación en la elaboración del este trabajo.

Agradecer al Dr. Serapio ROMERO GAVILAN, por el asesoramiento de esta tesis y a los docentes del posgrado por brindarnos sus conocimientos y orientación en los diferentes cursos del plan de estudios.

Y un agradecimiento a mis compañeros de posgrado de la UNSCH, a lo largo de esta jornada académica con quienes compartí en las aulas las enseñanzas brindadas por los docentes de los diferentes cursos del posgrado.

INDICE

	Pág.
PAGINA DE JURADOS	iii
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	7
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCION	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Objetivos de la investigación	17
II. MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Bases teóricas	23
2.3. Hipótesis	29
III. MATERIALES Y METODOS	31
3.1 Enfoque de estudio	31
3.2 Tipo de investigación	31
3.3 Diseño de investigación	31
3.4 Área de estudio	32
3.5 Población	32
3.6 Muestra	32
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.8 Validación de instrumentos	33
3.9 Procedimiento	33
3.10 Análisis y procesamiento de datos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del policlínico PNP Ayacucho-2024.....	35
Tabla 2.	“Correlación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno” medida mediante coef. correlación Pearson.....	35
Tabla 3.	“Nivel de calidad de servicio que brinda el policlínico” PNP Ayacucho-2024.....	37
Tabla 4.	“Nivel de satisfacción del usuario interno en el policlínico PNP Ayacucho -2024”	38
Tabla 5.	“Relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en el policlínico” PNP Ayacucho-2024	39
Tabla 6.	Correlación de la calidad del servicio y el trabajo actual medida mediante el coef. correlación Spearman.....	39
Tabla 7.	“Relación entre la Calidad de servicio y trabajo en general en el policlínico” PNP Ayacucho-2024	41
Tabla 8.	“Correlación de la calidad del servicio y el trabajo en general medida mediante el coef. correlación Spearman.....	41
Tabla 9.	“Relación de la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en el policlínico” PNP ayacucho-2024	43
Tabla 10.	“Correlación de la calidad del servicio y la interacción con el jefe inmediato medida mediante el coef. correlación Spearman”	43
Tabla 11.	“Relación entre la calidad del servicio y oportunidad de progreso en el policlínico” PNP ayacucho-2024	45
Tabla 12.	“Correlación de la calidad del servicio y las oportunidades de progreso medida mediante el coef. correlación Spearman”	45
Tabla 13.	“Relación entre calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en el policlínico” PNP Ayacucho-2024	47
Tabla 14.	Correlación de la “calidad del servicio y las remuneraciones e incentivos medida mediante coef. correlación Pearson”	47
Tabla 15.	“Relación entre la calidad de servicio - interacción con sus compañeros de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024	49
Tabla 16.	“Correlación de la calidad del servicio y la interacción con sus compañeros de trabajo medida mediante el coef. correlación Spearman”.....	49
Tabla 17.	Relación entre “la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024	51
Tabla 18.	Correlación de la calidad del servicio y el ambiente de trabajo medida mediante coef. correlación Pearson.....	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. “percepción sobre calidad de servicio”	25
Figura 2. Prueba de hipotesis: regla de decision	
Figura 3. “Nivel de la calidad de servicio que brinda el policlínico PNP Ayacucho, 2024”.	37
Figura 4. “Nivel de satisfacción usuario interno en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.	38
Figura 5. “Prueba de Hipotesis: relación entre “la calidad de servicio y el trabajo actual en el policlínico” PNP Ayacucho-2024”.	40
Figura 6. “Prueba de Hipotesis: relación entre la Calidad de servicio y trabajo en general en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.	42
Figura 7. “Prueba de Hipotesis. Relación de la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en el policlínico PNP Ayacucho- 2024”.	44
Figura 8. Prueba de Hipotesis, Relación entre “la calidad del servicio y oportunidad de progreso en el policlínico” PNP Ayacucho-2024.	46
Figura 9. Prueba de Hipotesis “Relación entre calidad de servicio y Remuneraciones e incentivos en el policlínico” PNP Ayacucho-2024.	48
Figura 10. Prueba de Hipotesis Relación entre “la calidad de servicio y la interacción con sus compañeros de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024.	50
Figura 11. “Prueba de Hipotesis Relación entre la calidad de servicio y ambiente de trabajo en el Policlínico” PNP Ayacucho-2024.	52
Figura 12. Percepción de la calidad según sus Dimensiones en el Policlínico Policia Ayacucho, 2024.	79

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de consistencia	70
Anexo 2:	Matriz de Operacionalización	72
anexo 3:	Cuestionario de calidad de servicio	73
Anexo 4:	“Cuestionario para analizar el nivel de satisfacción del usuario interno”	74
Anexo 5:	Declaración jurada de consentimiento informado	75
Anexo 6:	Validación de Instrumentos	76
Anexo 7:	Validación de Instrumentos	77
Anexo 8:	Validación de Instrumentos	77
Anexo 9:	Calidad según sus dimensiones conforme a la percepción del personal asistencial del Policlínico Policial Ayacucho. 2024	79
Anexo 10:	Evaluación de la confiabilidad de los instrumentos escala de Likert y opinión de juicio de expertos.	80
Anexo 10:	“Pruebas de Normalidad para hallar la prueba de correlación”	82

RESUMEN

El propósito general de esta investigación fue establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios internos en el Policlínico PNP Ayacucho 2024. El estudio utilizó un diseño de tipo descriptivo-correlacional, cuantitativo y transversal. El método de investigación que se utilizó fue una encuesta basada en un cuestionario estructurado y validado, extraído del SERVQUAL, para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno. La población estuvo conformada por 31 personas que laboran en el mencionado centro de atención, que son el 100% de la muestra, Se halló a nivel general, la mayoría (52 %); de los trabajadores perciben a la calidad de servicio como regular y (55 %); están satisfechos con su centro laboral; existe relación positiva muy alta ($Rho=0,964$ $p=0.000$) entre ambas variables.

Se encontró relación positiva muy alta y están satisfechos con la calidad de servicio en las dimensiones: trabajo actual como regular y satisfechos ($Rho=0,992$; $p=0.000$); dimensión trabajo en general; perciben como regular y satisfechos, ($Rho=0,983$; $p=0.000$); dimensión interacción con el jefe inmediato; como regular y satisfechos ($Rho=0,991$; $p=0.000$); dimensión oportunidad de progreso como regular y medianamente satisfechos, ($Rho=0,945$; $p=0.000$); dimensión remuneraciones e incentivos como regular y medianamente satisfechos, ($Rho=0,974$; $p=0.000$); dimensión interacción con sus compañeros de trabajo como regular y medianamente satisfechos, ($Rho=0,972$; $p=0.000$); Finalmente, la dimensión ambiente de trabajo presentó una relación positiva muy alta ($Rho=0,983$; $p=0,000$). En conclusión, la mayoría de los trabajadores percibe la calidad de servicio como regular y manifiesta satisfacción laboral en el Policlínico PNP Ayacucho, 2024.

Palabras Claves: percepción del servicio, grado de satisfacción, usuarios PolPol Ayacucho.

ABSTRACT

The overall purpose of this study was to establish the relationship between service quality and internal user satisfaction at the PNP Ayacucho 2024 Polyclinic. The study employed a descriptive-correlational, quantitative, and cross-sectional design. The research method used was a survey based on a structured and validated questionnaire, derived from SERVQUAL, to measure service quality and internal user satisfaction. The population consisted of 31 people working at the aforementioned healthcare center, representing 100% of the sample. Overall, the majority (52%) of the workers perceived the service quality as fair, and 55% were satisfied with their workplace. A very strong positive correlation ($Rho=0.964$, $p=0.000$) was found between these two variables.

A very strong positive correlation was found between the two variables, and satisfaction with service quality was also observed in the following dimensions: current job satisfaction ($Rho=0.992$, $p=0.000$) and overall job satisfaction. They perceived the quality of service as fair and satisfied ($Rho=0.983$; $p=0.000$); interaction with their immediate supervisor as fair and satisfied ($Rho=0.991$; $p=0.000$); opportunity for advancement as fair and moderately satisfied ($Rho=0.945$; $p=0.000$); remuneration and incentives as fair and moderately satisfied ($Rho=0.974$; $p=0.000$); interaction with their coworkers as fair and moderately satisfied ($Rho=0.972$; $p=0.000$). Finally, the work environment dimension showed a very strong positive correlation ($Rho=0.983$; $p=0.000$). In conclusion, the majority of workers perceive the quality of service as fair and express job satisfaction at the PNP Ayacucho Polyclinic in 2024.

Keywords: service perception, degree of satisfaction, PolPol Ayacucho users.

INTRODUCCIÓN

La calidad según Deming, es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, ajustado a las necesidades del mercado. No se limita a la ausencia de defectos, sino que implica una mejora continua de los procesos. La calidad de servicio que ofrece cada día los trabajadores de una institución es preocupante dentro de las gestiones en la salud y por ende del estado, en la actualidad depende directamente de la calidad de vida laboral y la satisfacción del empleado. Un trabajador motivado, bien remunerado y con herramientas adecuadas reduce drásticamente la rotación y eleva el compromiso hacia el cliente (1).

Locke, E. Indica que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es así que mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la institución por varias razones: menores tasas de ausentismo y rotación, los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar, lo que resulta en un ahorro de tiempo y de dinero. Mayor productividad, los empleados satisfechos tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos y por último la lealtad, cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ánimo y compromiso (2).

En los últimos años el mundo ha experimentado una evolución acelerada, generando nuevos retos y oportunidades con relación a la calidad, la tecnología y la administración. En este contexto, muchas organizaciones se han visto en la necesidad de fortalecer la calidad de los productos y servicios que ofrecen. Asimismo, los sistemas de salud atraviesan un proceso de constante transformación debido a diversos factores, entre ellos los avances tecnológicos, las presiones económicas y las crecientes exigencias de los usuarios y de las entidades privadas vinculadas al sector salud. Por ello, las instituciones de salud, al ser organizaciones orientadas a brindar servicios, muestran una mayor preocupación por implementar estrategias que autoricen mejorar la calidad en la atención y tener el propósito de garantizar un servicio eficiente y lograr la satisfacción de los usuarios.

En nuestro país, la calidad de los servicios brindados por las instituciones públicas ha sido objeto de constantes cuestionamientos a lo largo del tiempo; con frecuencia, los usuarios manifiestan insatisfacción respecto a la atención recibida, lo que se ha convertido en una preocupación cada vez más relevante en las últimas décadas. Además, el concepto de calidad cada persona lo interpreta y valora de manera distinta según sus propios criterios.

El servicio de calidad constituye el pilar esencial para el logro de una gestión sanitaria efectiva. Esta se valora en función de que todos los procesos estén dirigidos a alcanzar resultados óptimos, teniendo como referencia central el nivel de conformidad del paciente, que representa un factor importante en los procesos de mejora continua. Los enfoques contemporáneos de gestión en salud, orientados al usuario, evidencian que brindar servicios de alta calidad además de implicar cumplir con las expectativas de los usuarios, también implica mejorarlas, trascendiendo los criterios mínimos o básicos establecidos como estándar (3).

La OMS señala “la definición de buena prestación es que los servicios de salud que está orientado a las personas y a la población en general, contribuyen en la mejora de los resultados de la salud. Que se respalda en las evidencias científicas lo cual es muy importante para lograr la cobertura universal en salud. En el contexto del compromiso de los países con el objetivo de garantizar la salud para toda la población, resulta indispensable analizar de manera rigurosa la calidad con la que se brindan la atención y los servicios de salud” (4).

Por otra parte, la percepción generalmente negativa de los ciudadanos también se vincula con el descontento del personal que labora en estas instituciones de salud por la inestabilidad en el trabajo, las inadecuadas contrataciones, la presencia de diversas leyes de trabajo cambiantes en los gobiernos actuales, la incorporación de trabajadores por favorecimiento político, sin considerar el lado profesional en los puestos de trabajo que no fomentan el desarrollo profesional, contribuyen a este escenario. En consecuencia, la insatisfacción del trabajador dentro del sector público tiende a reflejarse en la asistencia de servicios de baja calidad hacia los usuarios (5).

Según La OPS, indica que el valor de la atención en los servicios sanitarios como un modelo orientado a los individuos, familias y sociedad, caracterizado por condiciones adecuadas de protección, efectividad, oportunidad, eficiencia y equidad en el ingreso. La realización de estos principios está condicionada a la disposición de los servicios y a una adecuada gestión y organización. En este sentido, el mejoramiento de la calidad requiere procesos de fortalecimiento y cambio en los sistemas sanitarios (6).

El plan estratégico para el fortalecimiento seguido de la calidad y el otorgamiento de las prestaciones sanitarias (2020–2025)., Que fue avalada en el 57.o consejo directivo de la OPS, indicando, aunque otras disposiciones e iniciativas han sobresalido La calidad de la atención como componente fundamental y significativo de la salud universal, necesariamente se debe implementar nuevos procedimientos de tal manera superar las brechas que aún existen. El sector salud de las regiones, presentan una alta segmentación y desarticulación, los que limitan los accesos en las gestiones de las atenciones de los servicios sanitarios, esto afecta de manera negativa en los resultados que conlleva al inadecuado uso de los recursos existentes (7).

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el estado peruano, el desempeño de los servicios brindados por las organizaciones públicas, son objeto de cuestionamientos persistentes a lo largo del tiempo. Con frecuencia, los usuarios manifiestan descontento frente a la atención recibida, lo que ha generado una preocupación sostenida en los últimos años. La noción de calidad no es homogénea, ya que cada individuo la interpreta y valora de acuerdo con sus propias expectativas y experiencias. No obstante, la percepción mayoritariamente desfavorable de los individuos en relación a las prestaciones de servicio público, se encuentra estrechamente vinculada al malestar laboral existente entre los trabajadores de estas entidades. Factores como la inestabilidad en el empleo, las deficiencias en las formas de contrato del empleado, la coexistencia de regímenes de trabajo inestable, según, la gestión gubernamental, la incorporación de personal por intereses políticos sin considerar el perfil profesional requerido, así como prácticas de gestión que limitan el desarrollo y la motivación del recurso humano, influyen negativamente en el desempeño institucional. En este sentido, la insatisfacción del personal en las entidades del estado se traduce inevitablemente en una asistencia ofrecida con notorias deficiencias en la atención.

El policlínico policial Ayacucho, lugar donde se sitúa el problema, es una institución que ofrece servicios de salud, para el personal policial y familiar, se encuentra en el primer nivel de atención, con categoría I-3, cuenta con 5 médicos serums 2 remunerados y 3 equivalentes, 6 enfermeras, 3 enfermeras con grado de oficial, 1 serums remunerado, 2 serums equivalentes, para las atenciones, así mismo existen comisiones reservadas por lo que la región policial solicita personal de salud entre médico y enfermera, pese a la demanda de pacientes que requieren ser atendidos por médico especialista, estos son referidos al Hospital Luis N. Sáenz de la ciudad de Lima creando malestar e incomodidad ya que la mayoría de pacientes no cuenta con un domicilio en la ciudad de Lima, indicar que los pacientes referidos prestan servicio policial en comisarias, sumado al trato del personal. En este escenario, la insatisfacción del personal se traduce en un desempeño deficiente, afectando directamente con el valor del servicio ofrecido a los pacientes. Esta situación podría estar vinculada al bajo nivel de compromiso de trabajo de los

empleados de salud, lo que evidencia la necesidad de promover cambios actitudinales que contribuyan a elevar el rendimiento en el trabajo de la institución, por otra parte, mencionar que el empleado de salud manifiesta que el pésimo servicio es por las carencias que existen en este policlínico donde intervienen factores estructurales, falta en las oportunidades de progreso y relaciones interpersonales.

Lo que se pretendió con esta investigación es que los resultados contribuyan a mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios, así como a identificar las principales deficiencias y plantear estrategias de mejora orientadas al bienestar del trabajador. Asimismo, se espera que este estudio sirva como referente para futuras investigaciones en el ámbito de los servicios de salud del estado y que, de alguna manera, aporte al desarrollo y fortalecimiento del conocimiento, con el fin de optimizar continuamente la atención a la población.

El problema general planteado es: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en el policlínico PNP Ayacucho, 2024?

1.1. Objetivos de la investigación:

Se propuso el siguiente: Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en el policlínico PNP Ayacucho. 2024.

Los objetivos específicos son:

- a) Describir el “nivel de calidad de servicio que brinda el policlínico PNP” Ayacucho-2024.
- b) Describir el “nivel de satisfacción del usuario interno en el policlínico PNP” Ayacucho-2024.
- c) “Identificar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.
- d) “Identificar “la relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.
- e) “Identificar la relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe Inmediato” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.
- f) Identificar “la relación entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.
- g) “Identificar “la relación entre la calidad de servicio y las remuneraciones e Incentivos” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.
- h) “Identificar la relación entre la calidad de servicio y la interacción con sus compañeros de trabajo” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.

El presente trabajo se elaboró mediante el método cuantitativo, no experimental, tipo aplicada de diseño descriptivo correlacional y corte transversal, con una muestra de 31 trabajadores del policlínico policial Ayacucho, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción.

El resultado obtenido es 52 %, según la opinión de los trabajadores encuestados, el desempeño del servicio brindado se califica como regular, luego el 55 % presentan un nivel de satisfacción satisfecho, 39 % medianamente satisfechos y 6% insatisfechos, así mismo arroja una correlación positiva elevada en las variables estudiadas ($Rho=0,964$; $p=0,000$).

El trabajo de investigación está organizado en cinco capítulos que son:

1) Introducción, contiene la descripción del contexto problemático, el enunciado del problema y los propósitos de la investigación. 2) El marco teórico integra los estudios antecedentes, los sustentos teóricos, las hipótesis planteadas y la operacionalización de las variables. 3) Materiales y métodos: estudio del diseño metodológico. 4) Resultados, que comprende los resultados obtenidos a partir del análisis descriptivo e inferencial. 5) Discusiones, este ítem contiene comparación de resultados con otros estudios de igual similitud, así como la comparación con la hipótesis, conclusión final, recomendación, referencia bibliográfica del presente trabajo; se incluye los anexos al final.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Astudillo y Barragán, en 2024, Ecuador, en el estudio *“calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral: un análisis de su influencia en empresas manufactureras”*. Se desarrolló con una muestra homogénea conformada por siete empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca, Ecuador, lo que sitúa la investigación en un contexto específico. La recolección de datos se realizó utilizando una escala Likert de siete niveles, adaptada a través de todas las dimensiones del modelo SERVQUAL., junto con un cuestionario de satisfacción laboral aplicado a 364 participantes. El procesamiento estadístico se efectuó mediante el software SPSS versión 26 (demo). Los hallazgos evidencian una correlación positiva con un nivel de asociación moderado entre la calidad del servicio interno y la satisfacción laboral. Asimismo, el coeficiente de determinación (R^2) respalda que la calidad del servicio interno influye de manera favorable en la satisfacción laboral (09).

Torres, Bedoya, García y Neto en 2023, Ecuador, en la investigación *“nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19”*. La investigación se llevó a cabo en el Hosp. general Quevedo, en Ecuador, bajo un enfoque metodológico no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 73 usuarios quienes fueron a la sala de urgencias. En cuanto a los hallazgos, se evidenció una intensidad de insatisfacción del 58,9%. La capacidad de respuesta y la fiabilidad fueron los campos que mostraron el mayor grado de insatisfacción.. En contraste, los aspectos relacionados con la tangibilidad y la empatía presentaron mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios (10).

Goula, Rizopoulos y Stamouli, en 2022, Grecia, en su estudio *“la calidad interna y satisfacción laboral en los servicios de atención médica”*. El objetivo principal de este estudio fue evaluar el nivel de calidad interna de los servicios de salud en hospitales públicos griegos concluyendo que hay una asociación con la calidad interna y la

satisfacción laboral de profesionales de la salud, se realizó un estudio transversal en seis hospitales públicos (cuatro hospitales generales y dos especializados). utilizaron el modelo SERVQUAL, diseñado para medir la calidad del servicio a través de cinco dimensiones, y el cuestionario de encuesta de satisfacción laboral (JSS), diseñado para medir la satisfacción laboral de los empleados (11).

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Según **Navarro**, en 2024, en su estudio “indicadores de calidad y satisfacción del usuario interno y externo del hospital II-1 Rioja, 2024”. tuvo como propósito principal determinar la relación entre los indicadores de calidad y el nivel de satisfacción tanto del personal de salud, como de los pacientes. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 152 usuarios internos y 136 usuarios externos, a quienes se les aplicaron cuestionarios validados para medir la calidad (dimensiones gerenciales, de apoyo, extrínsecas e intrínsecas) y la satisfacción (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), los resultados evidenciaron una relación directa y significativa entre los indicadores de calidad y la satisfacción de los usuarios. En el caso del usuario interno, se encontró una correlación perfecta ($\rho = 1.00$), mientras que en el usuario externo la relación también fue alta ($\rho = 0.83$). En conclusión, el estudio indica que los avances en los indicadores de calidad tienen un efecto directo sobre la satisfacción de usuarios internos y externos, lo cual pone de relieve la relevancia del fortalecimiento de la gestión de calidad en los servicios sanitarios. (12).

Carrasco y Hinostroza en 2024, en su investigación “Estudio de la calidad del cuidado según la percepción de los pacientes y su relación con el grado de satisfacción en un centro de salud universitario”. Estudio de caso: “El servicio de salud de la Universidad Católica Pontificia del Perú.” El propósito era establecer el vínculo entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de Salud PUCP. El estudio realizó un análisis factorial, verificó la fiabilidad de los datos y examinó la relación de las cinco dimensiones de calidad y satisfacción. En conclusión, se determinó que la dimensión "Seguridad" tiene un alto grado de correlación con la satisfacción del usuario. El estudio examinó si esta relación es significativa y aceptable, con en este resultado. Además, se estableció el nivel de factorialidad de la variable para clarificar el modelo seleccionado y su efecto en la satisfacción. Concluyendo que la dimensión de "seguridad" tiene una influencia directa en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de salud mencionado. (13).

En la investigación de **Landa**, en 2023, tuvo como objetivo “*determinar La calidad de servicio médico y la satisfacción de los pacientes en la entidad prestadora de salud del distrito de San Juan de Lurigancho de la región de Lima metropolitana en el año 2018*”. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La información se recolectó mediante encuestas, utilizando el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio y un instrumento estructurado para la satisfacción. La muestra estuvo conformada por 380 pacientes de consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho. Los resultados evidenciaron, a través del análisis factorial, ocho factores relevantes que aportan significativamente a la evaluación del servicio. Asimismo, se confirmó la hipótesis, encontrándose una relación directa, positiva y significativa entre la calidad del servicio médico y la satisfacción del paciente ($r = 0,621$), indicando que, a mayor calidad, mayor nivel de satisfacción (14).

En la investigación de **Ku y Campos**, en 2025, tuvieron como objetivo “determinar la calidad de la atención en salud: una revisión sistemática”, el estudio realizó una revisión sistemática sobre la calidad de la atención en salud, considerándola un derecho fundamental y eje del desarrollo sostenible. Se basó en normativa peruana y en el modelo SERVQUAL, aplicando la metodología PRISMA. De 3,812 registros identificados, se seleccionaron 21 estudios publicados entre 2019 y 2025. Los resultados evidencian diversos enfoques metodológicos en países latinoamericanos y concluyen que mejorar la calidad de atención requiere implementar modelos de gestión centrados en el usuario, orientados a incrementar la satisfacción y seguridad del paciente (15).

En la investigación de **Saavedra y Bravo**, en 2024, tuvieron como objetivo “*Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Programa de Salud Essalud—Oficina de aseguramiento, San Isidro, junio 2023*”. La investigación abordó los reclamos de asegurados por deficiencias en información administrativa, demoras en la atención, problemas en referencias hospitalarias y fallas en servicios virtuales. Se desarrolló con enfoque aplicado y diseño no experimental transversal, utilizando encuestas a 363 usuarios de la OSPE San Isidro. Los instrumentos mostraron adecuada confiabilidad ($\alpha=0,80$ en calidad de atención y $\alpha=0,79$ en satisfacción). Los resultados confirmaron, mediante Tau b de Kendall, una relación del servicio brindado y la satisfacción de los asegurados, evidenciando la necesidad de mejorar la atención para incrementar el valor institucional (16).

2.1.3 Antecedentes locales:

En nuestra región se han realizado estudios y son los siguientes:

Fernández, en 2023, investigó en Ayacucho, con el propósito de establecer el vínculo del clima en la organización y la conformidad del servidor. Realizó un diseño con un razonamiento deductivo, con predominio del método cuantitativo, orientado al análisis de la asociación existente de ambas variables mediante el diseño correlacional, con una muestra de 88 empleados, finalmente los hallazgos son: el rango de edad más representativa correspondió a trabajadores de 20 y 30 años de edad, representando el 55,7% del total. Asimismo, el sexo femenino fue el más frecuente, con un 63,6%. Respecto a la situación laboral, la mayoría del personal se encontraba bajo la modalidad de contrato (72,7%), y el tiempo de servicio mostró una mayor concentración en el rango de mayor frecuencia observado. En la evaluación correlacional de cada dimensión de la variable clima organizacional, se constató que el 70.7% de los servidores que perciben un clima organización óptimo manifiesta conformidad en su desempeño laboral. El desempeño personal (0.720 $p=0.005$), la supervisión (0.846 $p=0.007$), la comunicación (0.924 $p=0.002$) y las condiciones laborales (0.891 $p=0.009$) son factores que presentan un buen clima organizacional. La relación positiva de alta intensidad de las dos variables en estudio, demostró ser estadísticamente significativa, e indica que un avance en las condiciones laborales se correlaciona con un incremento en los niveles de satisfacción de los empleados que se desempeñan en el departamento de medicina física y rehabilitación del HR de Ayacucho, pertenecientes al área de terapia física y rehabilitación (17).

Según **Carrión**, en 2022, de acuerdo a su trabajo investigador consistió en evaluar el vínculo existente con el grado de efectividad del servicio brindado y la conformidad del personal interno que labora en las áreas de medicina quirúrgica, traumatología, pediatría, etc. del HRA. Con un método experimental, correlacional y transversal descriptivo y método cuantitativo, la población muestral fue de 385 empleados pertenecientes a la sección de cirugía del HRA. Los resultados evidenciaron una asociación significativa de ambas variables, medida por el coef. de Spearman, el valor fue de 0,000, menor al valor crítico de 0,05. Por otro lado, el coef. de correlación obtenido fue de 0,466, lo que permite afirmar una existencia con relación directa de intensidad moderada entre ambas variables (18).

Sandoval, en 2022, La finalidad de su estudio fue examinar la correlación de la calidad de la atención médica y el grado de satisfacción de los usuarios que asistieron a consultorios externos del CAP Metropolitano III de EsSalud durante el año 2022. El estudio tomó en cuenta una muestra de 128 pacientes. Sus hallazgos indicaron que, en

términos generales, 52,3 % de los pacientes catalogó la idoneidad del servicio como regular, mientras que el 60,2 % expresó una conformidad intermedia en relación con el servicio prestado. Asimismo, el análisis estadístico permitió identificar una relación positiva de magnitud media de las dos variables ($Rho = 0,470$; $p = 0,000$). En conclusión, se determinó, la percepción predominante de la efectividad en la atención es regular y que los usuarios presentan una conformidad moderada en los consultorios del mencionado establecimiento de salud (19).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Según Donabedian (20), “la calidad de atención se entiende como el bienestar que recibe el usuario, evaluando los beneficios y posibles riesgos del proceso de atención”. Este concepto puede variar según la perspectiva de cada persona y la forma de tratamiento. Además, la calidad involucra aspectos administrativos y profesionales. Donabedian señala tres componentes principales: el técnico, basado en el uso de la ciencia y tecnología; el interpersonal, relacionado con el trato humano y los valores sociales; y el de confort, enfocado en brindar un ambiente agradable al usuario.

Ishikawa (21), en 1988, define la calidad “no solo se refiere al producto, sino también al trabajo, los servicios, la información, los procesos, la gestión y al funcionamiento general de la empresa. Su concepto abarca todos los aspectos que contribuyen al buen desempeño de una organización”, practicar el control de calidad es Diseñar, producir y sostener bienes o servicios de calidad implica garantizar que estos sean funcionales, accesibles en términos de costo y capaces de satisfacer de manera permanente las necesidades del consumidor. En este contexto, la gestión de la calidad se fundamenta en el aseguramiento de la calidad, entendida como un proceso que debe iniciarse desde las etapas iniciales de planificación y desarrollo del producto o servicio. Asimismo, este enfoque se fortalece con la participación activa y coordinada de todos los integrantes de la organización, lo que ha dado lugar a un modelo integral de gestión conocido como control de calidad organizacional o control de calidad total.

Según Falconi (22), en 1992 define la efectividad de algo e indica varias características y elementos que cuenta, esto significa que la oferta proporcionada es idónea al atender correctamente, con la confianza, tener accesibilidad, seguro y con las necesidades reales del cliente.

Según Armand V. Feigenbaum (23), la calidad representa la búsqueda de la excelencia y el reconocimiento de realizar correctamente el trabajo. Además, señala que trabajar bajo estándares de calidad brinda seguridad al trabajador, permitiéndole desempeñarse

eficientemente desde el inicio y sentirse parte de una organización cuyos productos o servicios son valorados por los clientes.

2.2.2 Calidad de servicio del personal de salud

2.2.2.1 Teorías de la calidad de servicio:

En cuanto a calidad de servicio según Cardozo (24), “se concibe como un conjunto articulado de acciones y lineamientos orientados a optimizar la atención al usuario y fortalecer la unión de una institución con sus compradores”. Este enfoque se sustenta en la creación de relaciones sólidas y en difundir el ambiente del trabajo cordial, colaborativo y orientado al apoyo, que permita generar experiencias positivas en quienes reciben el servicio. Como resultado, el usuario desarrolla una percepción favorable, lo que incrementa la probabilidad de fidelización y recurrencia, al considerar que la interacción cumplió con criterios de calidad. Asimismo, una atención de calidad facilita la detección y corrección de deficiencias en el proceso, mediante la identificación oportuna de las necesidades y expectativas. de los servidores

Según Hernández (25), “La calidad del servicio constituye un factor estratégico fundamental para la generación de valor en las organizaciones”. En ese sentido, una de las acciones más relevantes para que una entidad dedicada a la prestación de servicios logre resultados sostenibles y competitivos es la instauración de un esquema planificado en la administración de alto nivel, cuyo objetivo se orienta al cumplimiento de demandas y necesidades de los servidores, mediante el uso óptimo de los recursos, la minimización en costos y la mejora continua.

Para Zeithaml (26), “la calidad observada es el aprecio subjetivo que ejecuta el consumidor respecto al nivel óptimo de desempeño y al grado de superioridad que atribuye a un bien o servicio en comparación con otros”.

2.2.2.2. Modelos de medición:

El enfoque de la escuela nórdica, conocido también como el modelo de la imagen, fue desarrollado por **Grönroos** (27) y sostiene que “la percepción de calidad del cliente resulta de la combinación de dos dimensiones fundamentales”: la calidad técnica, referida al resultado del servicio recibido, y la calidad funcional, vinculada a la forma en que dicho servicio es brindado. Ambas dimensiones se encuentran estrechamente relacionadas con la imagen corporativa de la organización, la cual actúa como un factor determinante en la evaluación global de la calidad percibida. En este sentido, la imagen institucional cumple un rol central como elemento integrador y de referencia en la apreciación realizada por el servidor sobre el servicio ofrecido, observándose en la

imagen del cuadro.

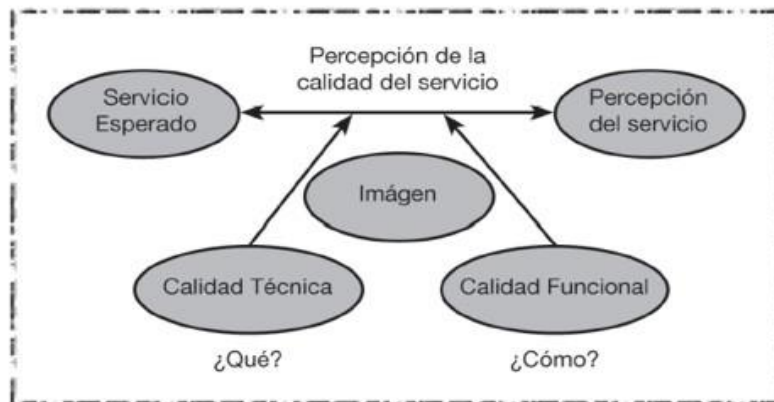


Figura 1. percepción sobre calidad de servicio (28).

Es así que se toma la calidad del sector salud priorizando acciones para intervenir en la mejora de la calidad, se identifican diversas estrategias ampliamente aceptadas por su eficacia en la supervisión y optimización de la atención en salud. Entre ellas destacan la auditoría del desempeño asistencial, análisis sistemático de la conformidad del servidor, los procesos en autoevaluación institucional, la acreditación de los servicios, la implementación del mejoramiento continuo de la calidad y el fortalecimiento del trabajo colaborativo, así como la promoción de la seguridad del paciente. El desarrollo de estas acciones requiere, además, una inversión significativa en el recurso humano, orientada a la capacitación permanente y al mejoramiento de las condiciones laborales. Por tal motivo, debemos afirmar enfáticamente que son los trabajadores de salud los reales artífices de los cambios que el sistema de gestión de la calidad en salud busca promover y orientar (29).

2.2.3. La encuesta SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL es un enfoque de análisis y verificación elaborado en 1980. SERVQUAL se utiliza principalmente para medir la valoración que realizan los usuarios sobre el nivel de excelencia del servicio recibido en diversos sectores, y ofrecer datos significativos para optimizar la satisfacción del cliente.

Este instrumento SERVQUAL Se emplea mediante encuestas herramientas de medición, solicitando a los participantes que opinen sobre la calidad del servicio en función de cinco dimensiones. Se les presenta un conjunto de postulados asociados con cada dimensión y se les solicita manifestar su nivel de concordancia o disconformidad con cada uno de ellos. Los hallazgos se examinan para discernir las discrepancias entre las expectativas de los clientes y la percepción auténtica del servicio, lo cual ofrece datos

significativos para identificar áreas susceptibles de mejora. (30).

2.2.3.1. Dimensiones de SERVQUAL

Presenta cinco dimensiones de medición

Confiabilidad: Hace referencia a la aptitud de la organización para cumplir de manera consistente y exacta con el servicio ofrecido, lo que implica respetar los tiempos establecidos, ejecutar los procesos sin fallas y responder de acuerdo con lo que el usuario espera recibir.

Capacidad de respuesta: Menciona y correlaciona con la disposición y actitud del personal para proporcionar atención de manera ágil y eficaz. las demandas de los usuarios, proporcionando apoyo oportuno, soluciones inmediatas y una conducta orientada a la atención proactiva

Competencia: Está relacionada con el nivel de conocimientos y destrezas que posee el personal para ejecutar adecuadamente sus funciones, garantizando una atención eficaz mediante una preparación técnica sólida y una adecuada capacidad para resolver inquietudes del paciente.

Empatía: Se entiende a la habilidad de la institución y de su personal para comprender la situación particular de cada usuario, ofreciendo una atención cercana, respetuosa y adaptada a sus necesidades específicas.

Tangibles: Son los componentes físicos y visibles vinculados con el servicio, como las instalaciones, los equipos empleados, la apariencia del personal y los materiales promocionales. Los elementos tangibles tienen un impacto importante en la calificación que los clientes le dan a la calidad general del servicio que reciben, puesto que estos componentes contribuyen a definir su percepción acerca de cuánto se les ha brindado.

2.2.4. La satisfacción

De acuerdo a Philip Kotler (31), define consistentemente la satisfacción del cliente como los sentimientos de agrado o desencanto que resultan de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas previas, por lo tanto, la satisfacción es subjetiva y depende del juicio cognitivo y emocional del consumidor respecto al valor recibido.

Según Oliver Richard (32), define “la satisfacción como la respuesta de cumplimiento del consumidor. Es la evaluación de que un producto/servicio proporcionó un nivel placentero de consumo, basado en la comparación entre expectativas y desempeño”.

Hoyer y MacInnis (33), afirmaron que la satisfacción puede asociarse con sentimientos

de aceptación, felicidad, alivio, entusiasmo y deleite. Existen muchos factores que influyen en la satisfacción del cliente.

Según Hokanson (34), estos factores incluyen empleados amables, corteses, capacitados y serviciales, precisión y puntualidad en la facturación, precios competitivos, calidad del servicio, buena relación calidad-precio, claridad en la facturación y rapidez en el servicio.

Jamal & Nasser (35), definen la satisfacción del cliente se entiende como la valoración que realizan las personas que adquieren y utilizan un producto o servicio, a partir de su experiencia de consumo y del cumplimiento de sus expectativas.

Kotler & Keller (36), es el resultado del contraste que realiza el usuario entre lo que esperaba recibir y la percepción que obtiene tras utilizar un producto o servicio. Este proceso evaluativo se sustenta en tres componentes fundamentales, se considerarán categorías de la variable, satisfacción del beneficiario, percepción del rendimiento de la atención brindada, criterios esperados del cliente y el grado de satisfacción alcanzado.

2.2.5. Satisfacción del usuario

De acuerdo a Cortez (37), “la satisfacción laboral se manifiesta cuando el trabajador experimenta bienestar y motivación en el desempeño de sus funciones, percibiendo estabilidad en su empleo, oportunidades de desarrollo profesional y un equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral”. En este sentido, el nivel de satisfacción se alcanza cuando las condiciones del trabajo responden a las expectativas y necesidades individuales del empleado.

Según Stephen P. Robbins y Mary Coulter en 2010, “la satisfacción del usuario interno depende de las necesidades, valores y características personales de cada trabajador. Asimismo, esta satisfacción se refleja en las mejoras continuas que la institución ofrece a sus colaboradores” (38).

2.2.6. Niveles de satisfacción

De acuerdo a Kotler y Armstrong (39), “se define como la Condición afectiva experimentado por un individuo al contrastar los resultados obtenidos tras la recepción de un producto con las expectativas previamente establecidas. Este concepto se sustenta en tres componentes fundamentales: la percepción del desempeño recibido, las expectativas formadas antes del consumo y el grado de satisfacción generado a partir de dicha comparación”.

- Rendimiento percibido: hace referencia a la valoración que realiza el cliente sobre los beneficios obtenidos tras el uso o consumo de un producto o la recepción de un

servicio, en función de los resultados que considera haber alcanzado.

- Expectativas: son aquellas donde los clientes tienen las esperanzas de adquirir algo.
- Niveles de satisfacción: tras el consumo, el cliente puede manifestar distintos grados de respuesta emocional, que pueden oscilar entre la insatisfacción, la satisfacción moderada o un alto nivel de agrado o complacencia.

2.2.7. Escala

Para desarrollar el modelo SERVQUAL, el MINSA utilizó de forma más estricta esta metodología, (aprobada e implementada por la Guía Técnica del MINSA, 2002), El instrumento fue diseñado para medir el nivel de satisfacción del trabajador de salud (clima organizacional) y evaluar los factores que determinan su desempeño. El documento oficial, con el modelo de encuesta, las metodologías de aplicación y las directrices de confidencialidad, se estructuró y lanzó bajo los lineamientos de dicho ministerio. Douglas da Silva (40), indica que la escala de Likert es el método investigador utilizada para medir actitudes, percepciones u opiniones a fin de determinar las escalas de acuerdo y desacuerdo de los sujetos de estudio frente a un tema específico. El nivel de acuerdo y desacuerdo de los individuos acerca de un tema, la escala pretende no limitar las respuestas a “sí” o “no”. Así, en la escala Likert, el encuestado califica sus respuestas al “estar de acuerdo o no” con la situación. Por lo tanto, lo que esta escala determina es la conformidad de las personas y resulta útil cuando necesitas una opinión detallada sobre un tema en particular.

A cada punto se debe asignar un valor numérico sumando los valores, obteniendo de esta forma las puntuaciones:

Total, desacuerdo 0-20

Desacuerdo 21-40

Postura neutral 41-60

Acuerdo 61-80

Total, acuerdo 81-100

2.2.8. Dimensiones:

Puede definirse como el grado de bienestar y conformidad que tiene el trabajador respecto a distintos aspectos de su entorno laboral, entre ellos:

Trabajo actual: Se refiere a la percepción y satisfacción que tiene el trabajador sobre las funciones y actividades que realiza diariamente en su puesto laboral.

Trabajo en general: Es la valoración global que el trabajador tiene acerca de su empleo

y de la institución donde labora.

Interacción con el jefe inmediato: Hace referencia a la relación entre el trabajador y su superior directo, considerando aspectos como comunicación, apoyo, respeto y liderazgo.

Oportunidades de progreso: Son las posibilidades que brinda la institución para el crecimiento profesional, ascensos y desarrollo de nuevas capacidades.

Remuneraciones e incentivos: Comprende la satisfacción del trabajador respecto al salario, beneficios y reconocimientos recibidos por su desempeño laboral.

Interacción con los compañeros de trabajo: Se relaciona con la convivencia, cooperación y apoyo existente entre los miembros del equipo laboral.

Ambiente de trabajo: Hace referencia a las condiciones físicas, sociales y emocionales del lugar de trabajo que influyen en el bienestar y desempeño del trabajador.

2.3. Hipótesis

2.3.3. Hipótesis general

Hi: “Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario Interno en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.

Ho: “No se evidencia la relación directa en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario Interno en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.

2.3.4. Hipótesis específicas

H1: Existe “relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual” en el policlínico PNP Ayacucho- 2024.

H2: Existe “relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general” en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.

H3: Existe “relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato” en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.

H4: Existe “relación entre la calidad de servicio y las oportunidades de progreso” en el policlínico PNP Ayacucho- 2024”.

H5: Existe “relación entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos” en el policlínico PNP Ayacucho-2024”.

H6: Existe “relación entre la calidad de servicio y la interacción con los compañeros de trabajo” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.

H7: Existe “relación entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo” en el policlínico

PNP Ayacucho-2024”.

2.4. Variables

2.4.1 Primera Variable

Calidad del servicio

Dimensiones

- Fiabilidad, capacidad en la respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

2.4.2 Segunda Variable

satisfacción del usuario

Dimensiones:

- trabajo actual
- trabajo en general
- interacción con el jefe inmediato
- oportunidades de progreso
- remuneraciones e incentivos
- interacción con los compañeros de trabajo
- ambiente de trabajo

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Enfoque de investigación

El enfoque de este estudio es cuantitativo, ya que se orientó en aspectos observables y susceptibles de cuantificación de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Igualmente, se empleó la recopilación de datos sustentada en la cuantificación de variables y su posterior análisis estadístico (41).

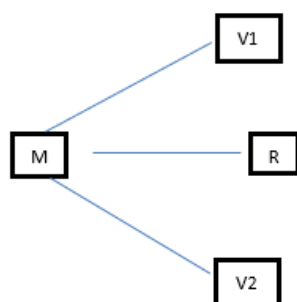
3.2. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, que consiste en un trabajo original realizado para obtener nuevos conocimientos. Se dirige principalmente hacia un objetivo o propósito práctico específico. Se realiza para descubrir nuevas formas de alcanzar objetivos específicos y predeterminados o para determinar posibles usos de los resultados de la investigación básica, lo que implica un intento de solucionar problemas específicos. (42)

3.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue descriptivo-correlacional con corte transversal, puesto que se buscó describir y determinar la relación entre las variables de estudio, los datos fueron obtenidos en una sola ocasión, no experimental, ya que no se manipuló intencionalmente ninguna variable; debido a que la información se basó en variables, sucesos, categorías y contextos (43).

Por consiguiente, se resume, en el siguiente esquema de diseño correlacional



Donde:

M: Muestra. Usuario interno que trabaja en el policlínico policial Ayacucho.

Cal. de serv. = Var. 1

Satisf. del Usuario Int. = Variable 2

R: (Relación Variables 1 y 2)

3.4. Área de estudio

El trabajo de investigación se realizó en el establecimiento de salud del policlínico policial Ayacucho con categoría de establecimiento I-3, en los servicios que oferta como: Medicina general, odontología, laboratorio, farmacia, admisión, tópico y emergencia y servicios administrativos, con una demanda de atención en salud de un estimado de 2,194 efectivos policiales, La gestión de los policlínicos policiales se centra en garantizar la atención médica del personal y sus familias, esto se administra de forma integral a través de la Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL), el policlínico se localiza: Jr. Grau N° 870 en el distrito de Ayacucho, Prov. Huamanga, Dpto. Ayacucho.

3.5. Población:

Estuvo conformada por todo el personal de la institución, conformada por 31 trabajadores en la condición de oficiales y suboficiales de servicio que son profesionales asimilados a la PNP y SERUMS remunerados que prestan servicio en el Policlínico Policial Ayacucho; 2024. En las áreas de tópico y emergencias, admisión, secretaria, farmacia, laboratorio, odontología, psicología, recursos humanos, estadística y logística.

3.6. Muestra:

La muestra fue al 100% de la población, por lo que el muestreo fue de tipo censal.

Criterios de inclusión:

Usuarios, de ambos sexos.

Trabajadores con régimen laboral en calidad de Oficial y Suboficial PNP de servicios, contratados y SERUMS.

Servidores que acepten intervenir de manera libre y voluntaria.

Criterios de exclusión:

Empleados ajenos al policlínico PNP Ayacucho.

Empleados que deciden no participar o no brinda su consentimiento para ser incluido en la investigación.

Limitaciones físicas o mentales que dificulten o imposibiliten la comprensión y respuesta adecuada de la encuesta.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue una encuesta, realizada a través de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Su objetivo es recolectar opiniones sobre el servicio brindado. El instrumento usado en la investigación fue la Variable 2, que mide la satisfacción de

los usuarios internos, también conocida como SERVQUAL. Este instrumento ofrece una puntuación acumulativa de la satisfacción de los empleados. Está compuesto por 22 elementos organizados en 7 dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el supervisor inmediato, oportunidades de progreso, incentivos y compensación, interacción con compañeros de trabajo y entorno laboral. Además, los criterios utilizados para evaluar los aspectos de la investigación se basaron en una escala Likert que incluía: insatisfecho (1), algo satisfecho (2) y satisfecho (3). La escala para medir la calidad del servicio constaba de 21 ítems. El instrumento presentado se ubica en el Anexo 3.

3.8. Validación de instrumentos

Con el propósito de evaluar la consistencia interna de los elementos que componen cada instrumento, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos empleados para medir las variables de satisfacción del paciente y calidad del cuidado. Los resultados indicaron que el coeficiente de α para la variable de calidad de servicio = 0.93, mientras que para la variable de satisfacción del usuario = 0.96. De acuerdo con los criterios de interpretación del α de Cronbach, ambos coeficientes reflejan un grado de confiabilidad excelente, lo que demuestra que los instrumentos presentan una alta consistencia interna y son adecuados para su aplicación en el presente estudio. Frías-Navarro, indica los valores de α de Cronbach superiores a 0,90 indican una confiabilidad excelente. Esto fortalecerá la justificación de la calidad de tus instrumentos (44).

Para la validez del instrumento fueron sometidos a juicio de 3 expertos, en los cuales participaron profesionales de salud magíster, dos (02) Lic. En enfermería y un (01) Químico Farmacéutico quienes otorgaron una calificación de “muy buena”, por lo tanto, es aplicable.

3.9. Procedimiento

- En primer lugar, se presentó una solicitud de autorización a la jefatura del policlínico policial de Ayacucho para obtener el permiso necesario y llevar a cabo la investigación.
- Seguidamente se coordinó con el área de educación y doctrina del policlínico policial Ayacucho para la ejecución de la investigación, a través de la aplicación del instrumento SERVQUAL.
- Se aplicó la encuesta en los servicios a los usuarios en horario de trabajo.
- Se aplicó el control de calidad de la información al culminar la encuesta.
- Se realizó la codificación de la información para el procesamiento en el programa

SPSS.

3.10. Análisis y procesamiento de datos

Para la elaboración del informe final y demás documentos se empleó el software Microsoft Word, para la elaboración de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos, se empleó el office Excel.

Para la correlación de variables se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS BIM. Con una escala de confiabilidad de 95% y un margen de error de 5%. La comparación de evidencias de hipótesis en relación con la estadística inferencial. El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando los coeficientes de correlación Rho de Spearman y Pearson, los cuales permiten examinar el grado de asociación existente entre variables medidas en escalas ordinales del mismo nivel tanto paramétricas y no paramétricas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre “la calidad de servicio y satisfacción del usuario Interno en el policlínico PNP Ayacucho-2024”

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	2	6%	10	32%	4	13%	16	52%
BUENO	0	0%	2	6%	13	42%	15	48%
TOTAL	2	6%	12	39%	17	55%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

Nota: Los valores de Malo, Regular y Bueno se obtuvieron mediante la ley de Sturges, la cual permitió transformar la escala Likert con cinco opciones en una clasificación de tres niveles de intervalos:

Tabla 1: indica que el 52% de trabajadores mencionan, la calidad de servicio es regular, de ellos 32% están medianamente satisfechos, 13% se encuentran satisfechos y el 6% insatisfechos, luego el 48% perciben como buena la calidad de servicio, de las cuales el 42% se encuentran satisfechos y el 6% medianamente satisfechos.

$$Rho = 0,964 \quad p = 0,000$$

Tabla 2.

Correlación de “la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno medida mediante coef. correlación Pearson”

Correlaciones			
		CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,964**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	31	31
GRADO DE SATISFACCION	Correlación de Pearson	,964**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis:

H_0 = se rechaza (No hay relación)

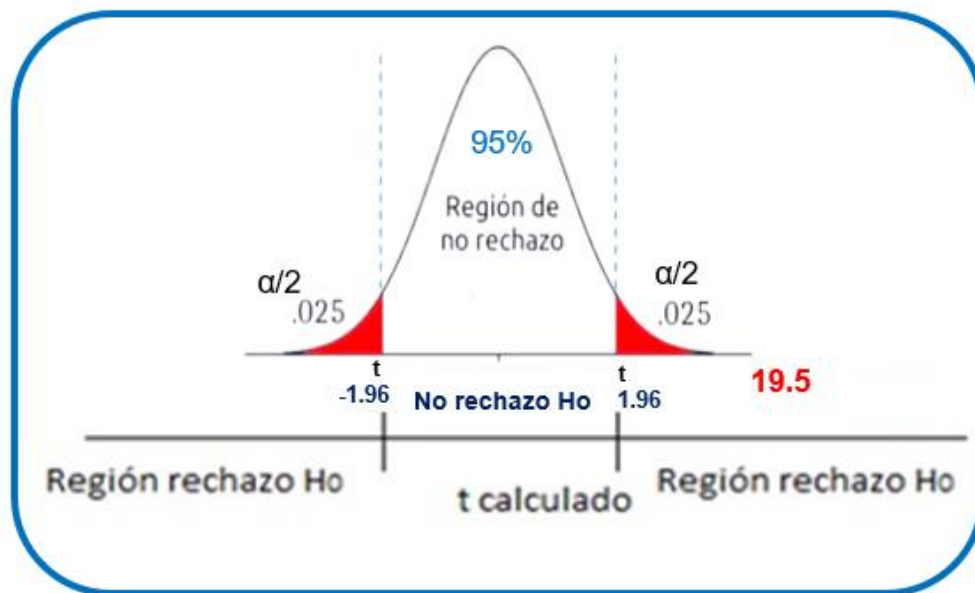
H_a = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0.964}{\sqrt{\frac{1-0.964^2}{31-2}}} = 19.5$$

Figura 2.

Prueba de hipótesis: regla de decisión



Tras realizar la evaluación correlacional, el resultado fue $Rho = 0.964$ y el valor crítico ($t = 19.5$), valor que supera el punto crítico establecido (1.96), ubicándose dentro de la región de rechazo. En consecuencia, Se pasa a descartar la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna, resultando una relación positiva muy alta de ambas variables, con un nivel de seguridad estadística del 95%

Tabla 3.

“Nivel de calidad de servicio” que brinda el policlínico PNP Ayacucho, 2024

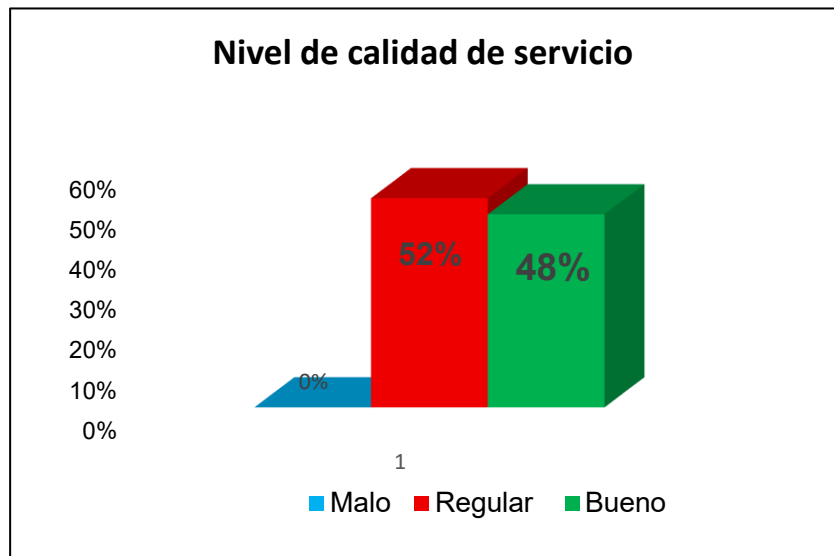
Calidad servicio	Trabajadores	
	Frec.	%
Mala	0	0%
Regular	16	52%
Bueno	15	48%
Total	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado del instrumento utilizado por Vega (2017).

La tabla 1 indica que de los 31 trabajadores del policlínico PNP ayacucho-2024, el 52% (16) opinan que es regular la calidad de servicio, luego 48% (15) opinan que es buena la calidad de servicio

Figura 3.

“Nivel de la calidad de servicio que brinda el policlínico PNP Ayacucho, 2024”



Fuente: Elaborado con la tabla 3.

Tabla 4.

“Nivel de satisfacción del usuario interno en el en el policlínico” PNP Ayacucho -2024

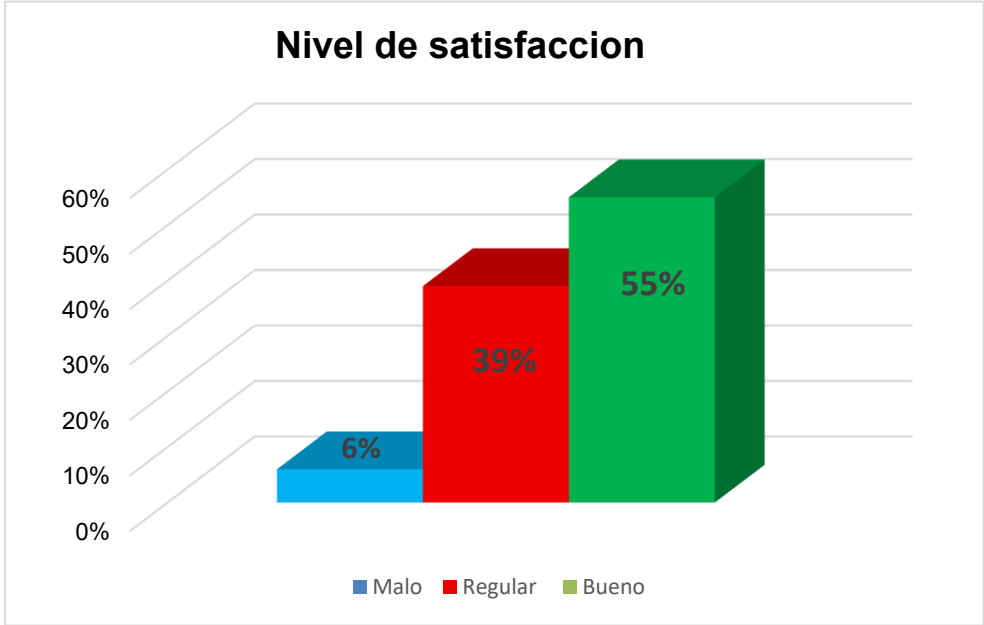
Nivel satisfacción del usuario interno	Usuarios	
	Frecuencia	%
Insatisfecho	2	6%
Medianamente Insatisfecho	12	39%
Satisfecho	17	55%
TOTAL	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

La tabla 2 indica que de los 31 trabajadores del policlínico PNP ayacucho-2024, el 55% (17) opinan que se encuentran satisfechos, el 39% (12) están medianamente satisfechos y el 6% (2) indican que se encuentran insatisfechos.

Figura 4.

Nivel de “satisfacción usuario interno” en el policlínico PNP Ayacucho-2024.



Fuente: elaborado con la tabla 4.

Tabla 5.

Relación entre “la calidad de servicio y el trabajo actual en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION NIVEL DE TRABAJO ACTUAL							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	3	10%	10	32%	3	10%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	3	10%	10	32%	18	58%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 3, indica que 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es bueno la calidad de servicio. Luego, 58% (18) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, se encuentran satisfechos con el nivel de trabajo actual, el 32% (10) trabajadores opinan que se encuentran medianamente satisfechos con el nivel de trabajo actual y 10% (3) insatisfechos con el nivel de trabajo actual.

$$Rho = 0,992 \quad p = 0,000$$

Tabla 6.

“Correlación de la calidad del servicio y el trabajo actual medida mediante el coef. correlación Spearman”

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo Actual
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	,992**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	31	31
	Trabajo Actual	Coeficiente de correlación	,992**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis:

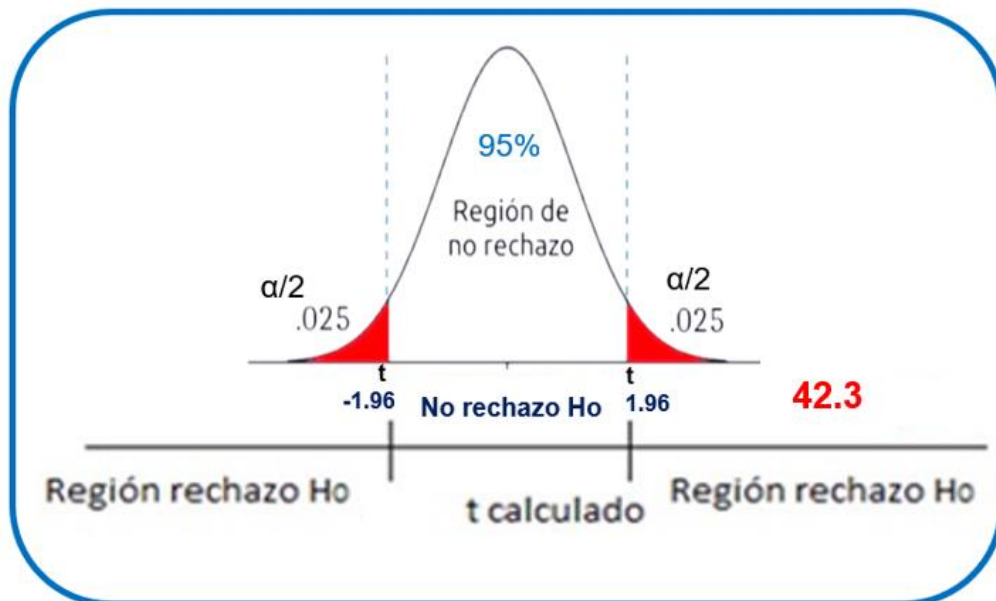
H_0 = se rechaza (No hay relación)

H_a = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \qquad t = \frac{0.992}{\sqrt{\frac{1-0.992^2}{31-2}}} = 42.3$$

Figura 5.

Prueba de hipotesis: regla de decision



Los resultados del análisis estadístico mostraron un coeficiente Rho de 0,992y el valor obtenido ($t = 42,3$), cifra superior al valor crítico 1,96, encontrándose en el área de rechazo, por lo que se descarta la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna. De este modo, se evidencia la relación positiva y muy alta de las dos variables en estudio, con una confiabilidad del 95%.

Tabla 7.

Relación entre "la calidad de servicio y trabajo en general en el policlínico" PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión trabajo en general							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	1	3%	13	42%	2	6%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	1	3%	13	42%	17	55%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 4, se muestra que 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que la calidad de servicio es buena. Luego, 55% (17) trabajadores del policlínico policial Ayacucho opinan que el nivel del trabajo general se encuentra satisfechos, el 42% (13) trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con el nivel de trabajo en general y 3% (1) de ellos están insatisfechos con el nivel de trabajo en general.

Rho = 0,983 p =0,000

Tabla 8.

"Correlación calidad del servicio y el trabajo en general medida mediante el coef. correlación Spearman"

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo en General
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	,983**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	31	31
	Trabajo en General	Coeficiente de correlación	,983**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	31	31
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Prueba de Hipótesis:

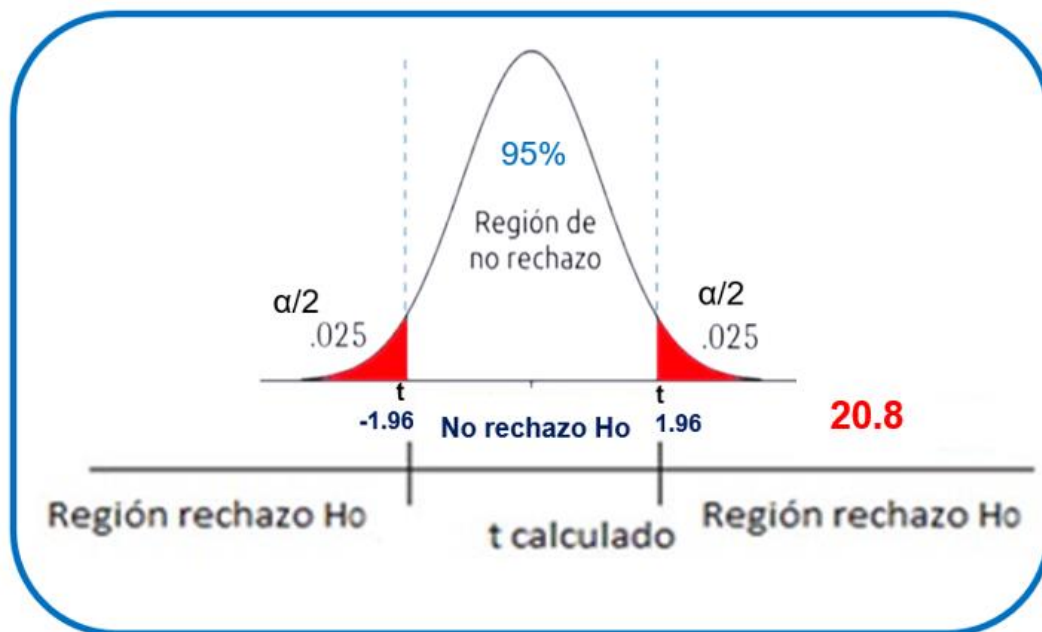
Ho = se rechaza (No hay relación)

Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \qquad t = \frac{0.983}{\sqrt{\frac{1-0.983^2}{31-2}}} = 20.8$$

Figura 6

Prueba de hipotesis: regla de decision



Los hallazgos obtenidos a partir del procesamiento estadístico evidencian un coeficiente Rho=0,983, con un valor $t = 20,8$, el cual supera el valor crítico establecido Rho= 1.96, ubicándose dentro del área de rechazo. Lo que permite que la hipótesis nula sea descartada y confirmar la hipótesis alterna. En consecuencia, se confirma una asociación positiva muy alta con la dimensión trabajo en general y la calidad de servicio al 95% de confiabilidad.

Tabla 9.

Relación de “la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en el policlínico”
PNP ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión Interacción con el jefe inmediato							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	8	26%	8	26%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	8	26%	8	26%	15	48%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 5, indica que el 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es bueno la calidad de servicio. Luego 48% (15) trabajadores del policlínico policial ayacucho-2024, están satisfechos con dicha dimensión, el 26% (8) trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con dicho nivel de interacción y 26% (8) trabajadores opinan que están Insatisfechos con la dimensión del nivel interacción con su jefe inmediato.

Rho = 0,991 p =0,000

Tabla 10.

“Correlación de la calidad del servicio y la interacción con el jefe inmediato medida mediante el coef. correlación Spearman”

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Interacción con el jefe inmediato
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	,991**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	31	31
	Interacción con el jefe inmediato	Coeficiente de correlación	,991**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	31	31
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Prueba de Hipótesis:

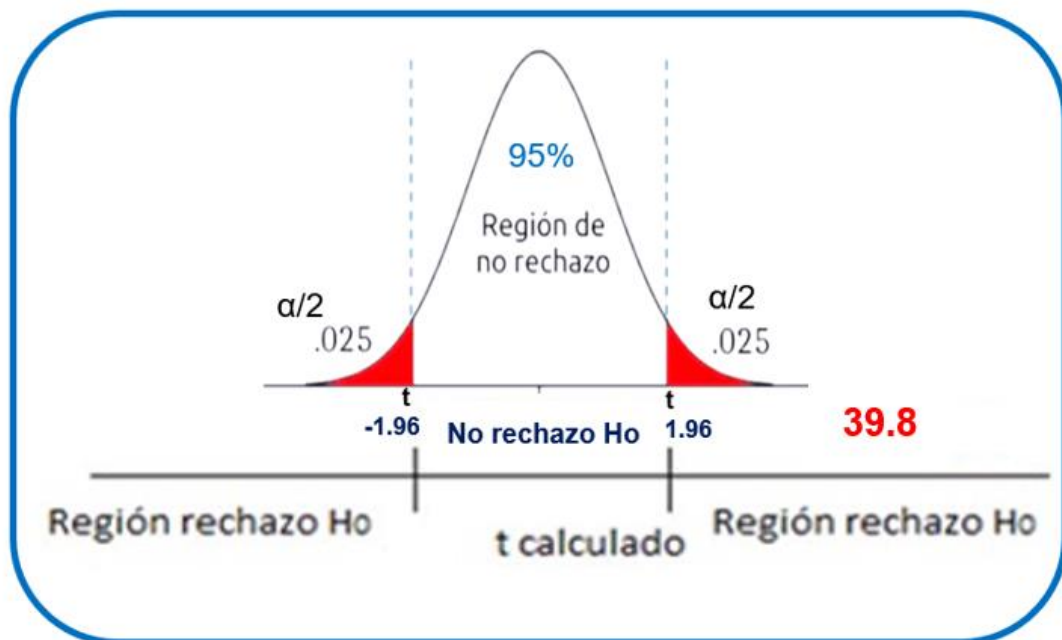
Ho = se rechaza (No hay relación)

Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \qquad t = \frac{0.991}{\sqrt{\frac{1-0.991^2}{31-2}}} = 39.8$$

Figura 7.

Prueba de hipotesis: regla de decision



Después de analizar la correlación, el resultado estadístico fue de 0,991 y un valor t de 39.8, superior al valor crítico establecido $Rho = 1,96$. Al encontrarse en el área de rechazo, la hipótesis alterna se acepta y la hipótesis nula se descarta. Por tanto, se confirma la presencia de una asociación positiva muy alta de la calidad del servicio y la dimensión interacción con el jefe inmediato, con una confiabilidad del 95%

Tabla 11.

Relación entre “la calidad del servicio con la dimensión oportunidad de progreso en el policlínico” PNP Ayacucho-2024.

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensiones oportunidades de progreso							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	7	23%	9	29%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	12	39%	3	10%	15	48%
TOTAL	7	23%	21	68%	3	10%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 6, indica que el 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es buena la calidad de servicio. Luego el 68% (21) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están medianamente satisfechos con la dimensión de oportunidad de progreso, el 23% (7) trabajadores se encuentran insatisfechos con la dimensión de oportunidad de progreso y 10% (3) de trabajadores opinan estar satisfechos con dicho nivel.

$$\text{Rho} = 0,945 \text{ p} = 0,000$$

Tabla 12.

“Correlación de la calidad del servicio y las oportunidades de progreso medida mediante el coef. de correlación Spearman”

Correlaciones				
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	CALIDAD DE SERVICIO	Oportunidades de Progreso
			1.000	,945**
			Sig. (bilateral)	0.000
		N	31	31
	Oportunidades de Progreso	Coeficiente de correlación	,945**	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis:

Ho = se rechaza (No hay relación)

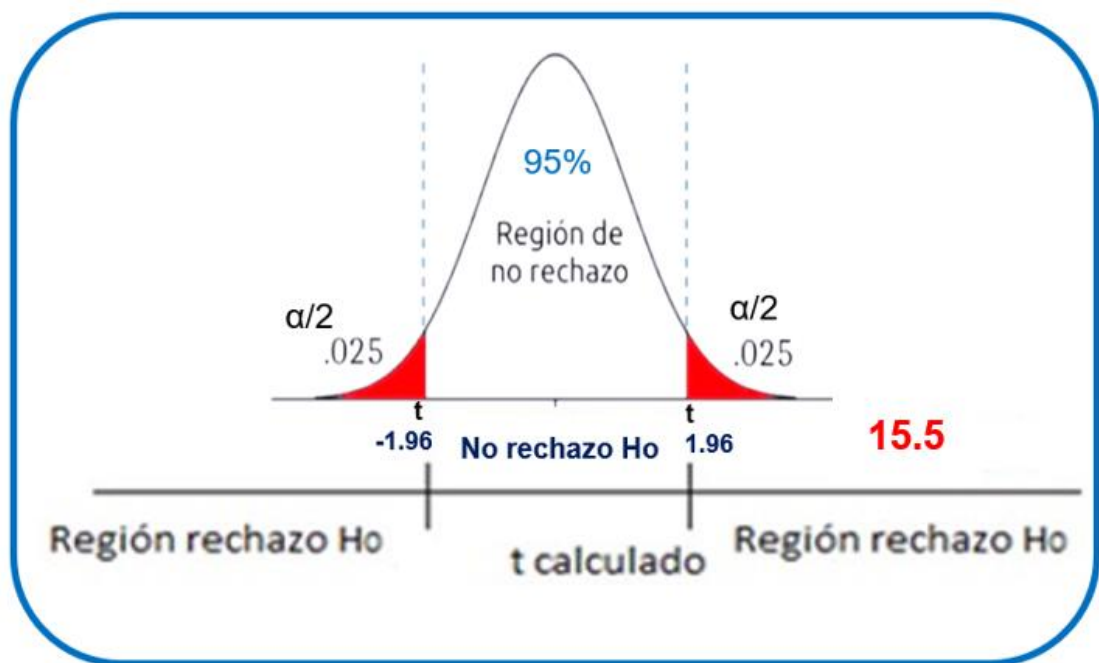
Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0.945}{\sqrt{\frac{1-0.945^2}{31-2}}} = 15.5$$

Figura 8.

Prueba de hipotesis: regla de decision



Tras efectuar la evaluación correlacional, se obtuvo un coef. Rho de 0,945 con un valor $t = 15,5$, el cual supera el valor crítico establecido 1.96, al ubicarse en área de rechazo la hip. nula se descarta aceptando la hip. alterna. Por lo que, hay una relación muy alta y positiva con la calidad del servicio y la dimensión relacionada con las oportunidades de progreso, con una confiabilidad del 95%.

Tabla 13.

Relación entre “calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en el policlínico”
PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión remuneraciones e incentivos							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	0	0%	0	0%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	15	48%
TOTAL	6	19%	20	65%	5	16%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

De acuerdo a la tabla 7, indica, 52% (16) empleados del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es buena la calidad de servicio. Luego el 65% (20) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están medianamente satisfechos con la dimensión de remuneraciones e incentivos, de ahí el 19% (6) trabajadores se encuentran insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 16% (5) de trabajadores opinan que se encuentran satisfechos con dicha dimensión.

$$\text{Rho} = 0,974 \quad \text{P} = 0,000$$

Tabla 14.

“Correlación calidad del servicio y remuneraciones e incentivos medida mediante el coef. correlación Pearson”

Correlaciones			
		CALIDAD DE SERVICIO	Remuneraciones e incentivos
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,974**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	31	31
Remuneraciones e incentivos	Correlación de Pearson	,974**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis:

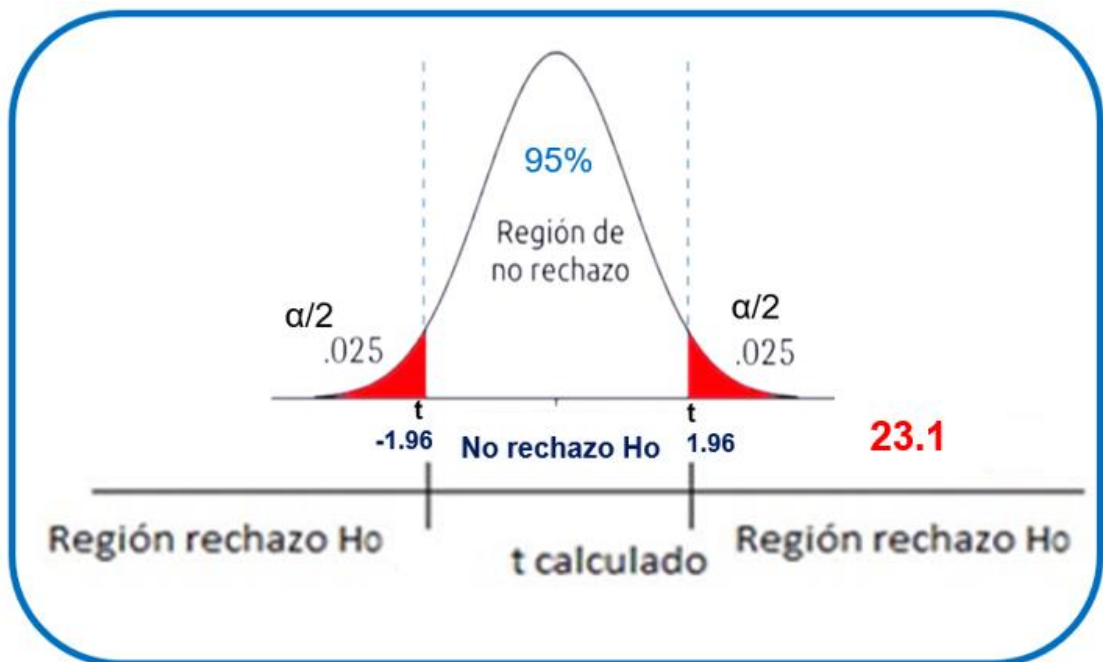
Ho = se rechaza (No hay relación)

Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \qquad t = \frac{0.974}{\sqrt{\frac{1-0.974^2}{31-2}}} = 23.1$$

Figura 9.

Prueba de hipotesis: regla de decision



Tras efectuar el análisis correlacional, el resultado estadístico Rho de 0,974 con un valor t de 23,1, el cual supera el valor crítico de 1,96, ubicándose dentro de la región de rechazo. En consecuencia, la hipótesis nula se descarta aceptando la hipótesis alterna, evidenciándose una relación positiva muy alta entre la calidad del servicio y la dimensión de remuneraciones e incentivos, al 95% de confiabilidad.

Tabla 15.

Relación entre “la calidad de servicio - interacción con sus compañeros de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

GRADO DE SATISFACCION								
Dimensión de interacción con los compañeros de trabajo								
Calidad de servicio	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	7	23%	9	29%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	9	29%	6	19%	15	48%
TOTAL	7	23%	18	58%	6	19%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

La tabla 8, indica, 52% (16) empleados del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben la calidad de servicio como buena. Luego el 58% (18) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están medianamente satisfechos, de ahí el 23% (7) de trabajadores se encuentran insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 19% (6) de trabajadores opinan que se encuentran satisfechos con dicha dimensión.

$$Rho = 0,972 \quad p = 0,000$$

Tabla 16.

“Correlación calidad del servicio y la interacción con compañeros de labores medida a través del coef. correlación Spearman”

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Interacción con los compañeros de trabajo
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	,972**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	31	31
	Interacción con los compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	,972**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis:

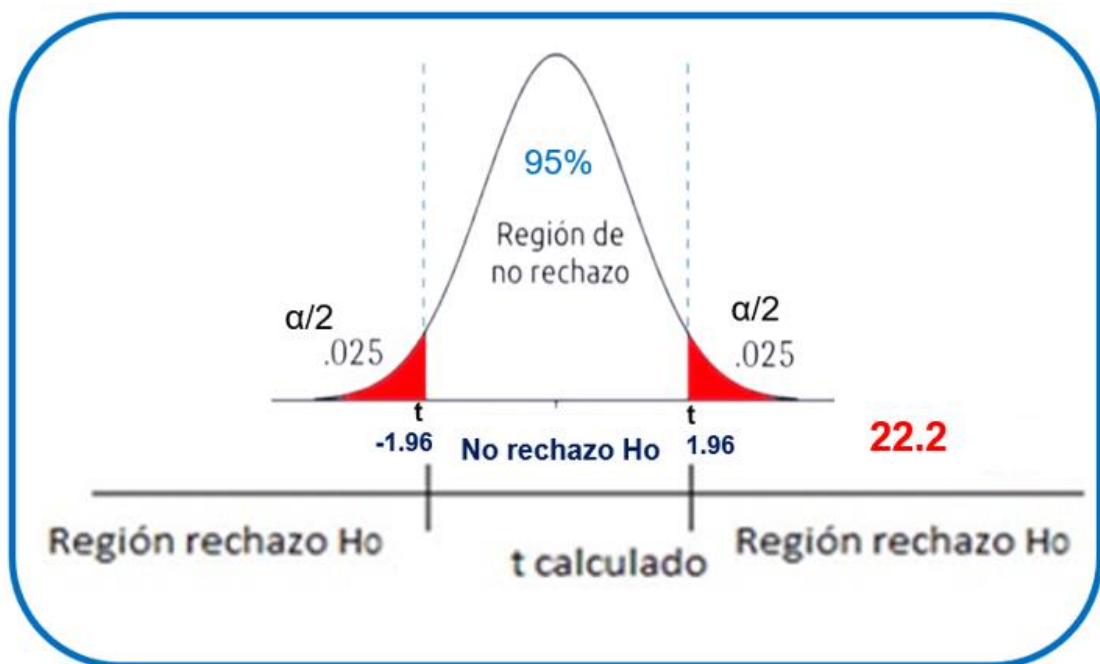
Ho = se rechaza (No hay relación)

Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \qquad t = \frac{0.972}{\sqrt{\frac{1-0.972^2}{31-2}}} = 22.2$$

Figura 10.

Prueba de hipótesis: regla de decisión.



Tras analizar la correlación, se obtuvo un valor de Rho de 0,972, con un valor crítico $t=22.2$ el cual supera el valor crítico = 1,96. Este resultado se ubica en el área de rechazo, por lo que la hipótesis alterna se acepta y la hipótesis nula se rechaza. Por tanto, se evidencia la correlación positiva elevada siendo positiva entre ambas variables, con un nivel confianza del 95%.

Tabla 17.

Relación entre “la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión de ambiente de trabajo							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	0	0%	12	39%	4	13%	16	52%
BUENO	3	10%	0	0%	12	39%	15	48%
TOTAL	3	10%	12	39%	16	52%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

Los resultados de la tabla 9, indican el 52% (16) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben a la calidad de servicio como buena. Luego el 52% (16) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están satisfechos con el ambiente de trabajo, de ahí el 39% (12) de trabajadores se encuentran medianamente insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 10% (3) de trabajadores opinan que se encuentran insatisfechos con el ambiente de trabajo.

$$\text{Rho} = 0,983 \text{ p} = 0,000$$

Tabla 18.

“Correlación calidad del servicio - ambiente de trabajo medida mediante el coef. correlación de Pearson”.

Correlaciones			
		CALIDAD DE SERVICIO	Ambiente de trabajo
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	31	31
Ambiente de trabajo	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	31	31
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Prueba de Hipótesis:

Ho = se rechaza (No hay relación)

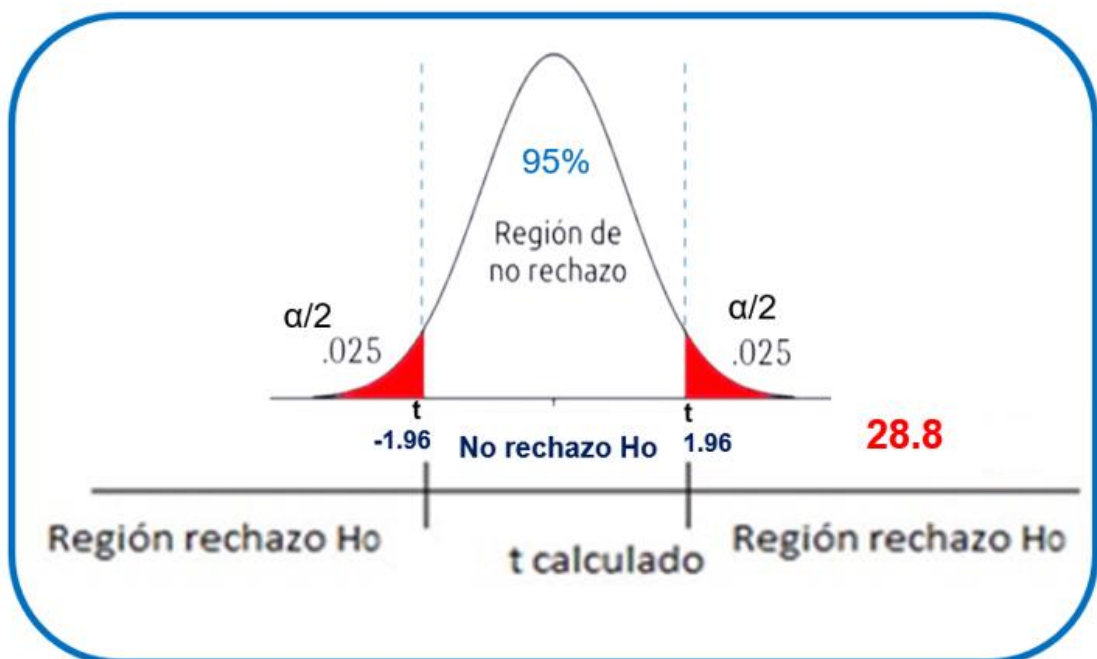
Ha = se acepta (existe relación)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0.983}{\sqrt{\frac{1-0.983^2}{31-2}}} = 28.8$$

Figura 11.

Prueba de hipotesis: regla de decision



El resultado estadístico Rho = 0,983 y el valor tabulado ($t = 28,8$), superior al valor crítico de 1,96. Debido a ello, se acepta la hipótesis alterna y la hipótesis nula se descarta. De esta manera, se observa una relación muy fuerte y positiva con la calidad del servicio y la dimensión ambiente de trabajo, con un 95% de confianza.

DISCUSIÓN

Las entidades públicas, frente a las exigencias sociales planteadas por la ciudadanía, deben priorizar la prestación de servicios de calidad que busquen satisfacer a los usuarios internos, considerando sus expectativas y percepciones como elementos fundamentales en la gestión institucional.

En cuanto al objetivo general (Tabla 1) se propuso “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, el 52% de usuarios percibe la calidad de servicio” es regular y 55% indican estar satisfechos; se comprobó determinar que existe relación positiva muy alta, ya que se obtuvo un Rho de Spearman=0,964, con $p=0,000<0,05$; estos resultados guardan coincidencia con lo reportado por Arellano y Espinoza, J (45), quienes también encontraron una relación significativa entre la gestión de la calidad del cuidado y la satisfacción laboral del usuario interno” concluyeron que el 54,8% de usuarios perciben que la calidad es regular y 38.7% opinan que hay poca satisfacción. Igualmente, estos resultados coinciden con lo reportado por García M. (50), quien en su investigación sobre calidad de atención en servicios de salud encontró que el 58% de los usuarios percibía una calidad buena y el 54% presentaba una satisfacción moderada, evidenciando además una correlación positiva alta ($Rho = 0,81$; $p < 0,05$). El estudio aporta evidencia de que, aunque la mayoría de usuarios percibe la calidad de servicio como regular, existe un nivel considerable de satisfacción entre los usuarios. Esto facilita identificar que determinados factores del servicio están siendo valorados positivamente; sin embargo, también evidencia la necesidad de implementar estrategias de mejora orientadas a elevar la calidad del servicio y alcanzar mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

En relación al primer objetivo específico (Tabla 3.) (nivel de calidad de servicio) el 52% opinan que es regular la calidad de servicio, 48%; opinan que es buena la calidad de servicio, resultado que difiere con lo obtenido por vega (8) pues determino que 60%; indica que la calidad del servicio es mala, luego el 22%; opinan que es regular y solo el 18%; opinan que tienen un nivel de calidad de servicio Bueno. Así mismo En la (Tabla

19), de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta, 74 % del personal la califica como regular, seguida de la dimensión confiabilidad con un 48 % como buena. El aporte de estos resultados es mostrar que el personal perciben el servicio de manera aceptable, ya que la mayoría considera que la calidad es regular o buena, lo cual ayuda a identificar aspectos que pueden mantenerse y otros que necesitan mejorar.

En relación al segundo objetivo específico (Tabla 4) “nivel de satisfacción de los usuarios internos”, el 55%; la mayoría considera que están satisfechos. Por su parte, el 39 %; se encuentran medianamente satisfechos, y solo el 6 %, opinan que se encuentran insatisfechos., resultados que son contrastados con Orihuela A. (48) menciona de acuerdo a su investigación, “conformidad del servidor del CLAS - Tambopata, Puerto Maldonado (2016)” concluyó que el 90,7 % de los empleados encuestados reportan una regular satisfacción con el trabajo que realiza el mencionado centro de salud. Por su parte, el 4,7 % indica tener una satisfacción baja, y otro 4,7 % manifiesta una satisfacción alta. El aporte de estos resultados radica en que la mayoría de usuarios se encuentra satisfecha con el servicio recibido, lo que refleja una apreciación positiva de la atención ofrecida; sin embargo, también permite identificar que aún existen usuarios medianamente satisfechos e insatisfechos, evidenciando aspectos que pueden seguir mejorándose.

En relación al tercer objetivo específico, (Tabla 5), se planteó determinar la relación entre la calidad y la dimensión trabajo actual; el 52%; de los usuarios opinan que la calidad de servicio es regular y 58%; señalan estar satisfechos, se evidencio que existe relación positiva muy alta con un $Rho = 0,992$; ($p = 0,000 < 0,05$); por otro lado difieren con los resultados de Olaza M. (14), concluyendo que existe una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%), Por tanto, la insatisfacción por parte de los usuarios y el incumplimiento de la mayoría de estándares de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital en estudio. Así mismo difieren con el estudio de Vega (8) 59.3% determinaron de malo la calidad, con una correlación positiva moderada ($Rho = 0,770$; $p = 0,000 < 0,05$). El aporte de este resultado consiste en evidenciar que una mejor percepción de la calidad del servicio se relaciona directamente con un mayor nivel de satisfacción respecto al trabajo actual de los trabajadores.

Con relación al cuarto objetivo específico (Tabla 7), se planteó la relación entre “la calidad y la dimensión trabajo en general”; se encontró una relación muy alta entre estas variables, con una correlación de Spearman $r Rho = 0,983$ ($p = 0,000 < 0,05$). Este resultado es similar al reportado por Vega (13), quien concluyó que la fiabilidad del servicio se asocia con el nivel de satisfacción del usuario $Rho = 0,770$; $p = 0,000 < 0,05$,

mostrando una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y el desempeño laboral. Así mismo estos datos obtenidos son similares a los de Fernández (17), quien finaliza su investigación al descubrir una correlación significativa alta y positiva (0,835) ($p = 0,022$) con el entorno laboral en la empresa y el grado de satisfacción de los trabajadores del departamento de medicina física y rehabilitación del hospital regional de Ayacucho. El aporte de este resultado es demostrar que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción respecto al trabajo en general.

Respecto al quinto objetivo específico (Tabla 9), se planteó evidenciar la relación entre “la calidad y la dimensión interacción con el jefe inmediato”. Se logró establecer relación positiva muy alta en ambas variables. ($Rho = 0,991$; $p = 0,000 < 0,05$). Estos resultados son consistentes con lo señalado por García y López (50), que encontraron una relación muy elevada, significativa y positiva entre la calidad del servicio y la interacción con el supervisor, $Rho = 0,89$, y concluyeron que el papel del jefe influye directamente en la percepción que tienen los empleados. Del mismo modo, Martínez et al. (50) señalaron una correlación significativa ($Rho = 0,92$; $p < 0,05$) entre la interacción con el supervisor y la satisfacción laboral, haciendo hincapié en que una comunicación eficaz mejora el rendimiento y la calidad del servicio ofrecido. El valor de este hallazgo radica en que «demuestra que una mejor calidad del servicio conduce a una mejor interacción con el supervisor inmediato».

Con relación al sexto objetivo específico (Tabla 11), la relación entre “la calidad del servicio y la dimensión oportunidad de progreso”, se logró establecer la relación positiva muy alta $Rho = 0,945$; ($p = 0,000 < 0,05$), este hallazgo coincide con lo obtenido por, Rodríguez (46) quien evidenció relación positiva muy alta significativa ($Rho = 0,93$; $p = 0,000 < 0,05$) entre las oportunidades de desarrollo profesional y la calidad de atención, señalando que la formación continua y la promoción interna contribuyen a optimizar las competencias del personal de salud. Igualmente, Pérez (51) reportó una correlación muy alta ($Rho = 0,93$; $p < 0,01$), concluyendo que la oportunidad de progreso constituye un factor clave para mejorar la eficiencia, motivación y calidad del servicio en organizaciones de salud. El aporte de este resultado es demostrar que una mejor calidad del servicio se tendrá una mejor oportunidad de progreso.”

Respecto al séptimo objetivo específico (Tabla 13), se planteó determinar la relación entre calidad y la dimensión remuneraciones e incentivos, se logró establecer una relación positiva muy alta entre las dos variables, pues se obtuvo $Rho = 0,974$; $p = 0,000 < 0,05$, este hallazgo coincide parcialmente con lo obtenido por Vega (8) quien demostró que la “dimensión remuneraciones e incentivos se relacionaba con la calidad de servicio”

con un $Rho=0.652$; $p= 0,000 < 0,05$, por otro lado en el estudio de Chalco, S y Viveros, j. (52), fue diferente quienes encontraron una correlación positiva moderada ($Rho=0,556$; $p= 0,000 < 0,05$) entre la remuneración y la satisfacción laboral. lo que señala que los trabajadores mejores pagados tienen mayor desempeño y satisfacción laboral en la institución. El aporte del resultado es demostrar que, “a mejores niveles de remuneración e incentivos percibidos por el personal, mayor será la calidad del servicio brindado a los usuarios”.

En relación al octavo objetivo específico (Tabla 15), se planteó comprobar la relación entre la calidad y la dimensión interacción con sus compañeros de trabajo, se logró establecer relación positiva muy alta ($Rho= 0,972$; $p= 0,000 < 0,05$),”. Resultado que se asemeja con lo obtenido por Vega (8) pues demostró en su estudio una “correlación positiva alta entre las variables con Rho de Pearson= 0.792 ; $p= 0,000 < 0,05$. Que implica que a “un mejor trato con los compañeros de trabajo mejor será la calidad de servicio”. Por el contrario, con lo señalado por Robbins y Coulter en 2010, quienes destacan que las percepciones del usuario interno se ven afectadas por factores laborales, como comparaciones sociales con otros trabajadores, rasgos de trabajos previos, grupos de referencia, comunicación con los jefes y vínculos con integrantes de la institución y otros factores. Este resultado aporta que “a una mejor interacción con los compañeros de trabajo favorece a ofrecer una mejor calidad de servicio a los pacientes”.

Referente al noveno objetivo específico (Tabla 17) la relación entre «La calidad del servicio y el ambiente de trabajo» mostraron una correlación positiva muy elevada entre ambas variables ($Rho = 0,983$; $p = 0,000 < 0,05$). Este hallazgo concuerda con los resultados obtenidos por Mejía (54), quien demostró que «existe una correlación positiva muy elevada», $Rho = 0,872$; $p = 0,000 < 0,05$. Los resultados obtenidos muestran que el clima organizacional está significativamente relacionado con el rendimiento laboral. Los resultados obtenidos son respaldados por Faria A. Macis M. Zambrano L. Gómez N. (48) que indica que el estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral, esto implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes, junto con una tendencia a valorar ciertos aspectos, tanto a nivel individual como colectivo, en el contexto laboral, que influirán de manera significativa en los comportamientos y, por ende, en los resultados que esperan las instituciones. El aporte de este resultado es mostrar que “una mejor calidad de servicio influye en generar un buen ambiente de trabajo”.

Con los resultados alcanzados, se planteó una metodología más objetiva para reconocer si existen o no avances en la calidad del servicio que brinda una institución. Basado en los datos obtenidos, se puede concluir que la herramienta SERVQUAL es apropiada

para reconocer indicadores de calidad de servicio claves en diferentes tipos de organizaciones.

CONCLUSIONES

1. Como conclusión general, se estableció que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno en el policlínico PNP Ayacucho durante el 2024, el estadístico analizado $Rho = 0.964$, lo que evidencia una correlación positiva muy alta. Asimismo, el estadístico de prueba calculado ($t = 19.5$) se halla por encima del valor crítico tabulado (1.96), En consecuencia, se confirma una influencia entre ambas variables siendo positiva muy alta, indicando que el usuario estará más satisfecho si la calidad del servicio es mejor.
2. En el policlínico policial Ayacucho 2024, la evaluación de la calidad del servicio mostro que el 52%; opinan que es regular la calidad del servicio, el 48%; opinan que es bueno, con un 0% en el nivel malo.
3. Se identifico en términos generales, el 55% se encuentran satisfechos, el 39% opinan que están medianamente satisfechos, mientras que solo el 6% se encuentran insatisfechos con el entorno laboral.
4. Se identifico a nivel general que 52% de trabajadores, consideran que es regular la Calidad y el, 55%, manifestaron encontrarse satisfechos con el nivel de trabajo actual, Se obtuvo, los resultados evidenciaron un coef. correlación de Spearman $Rho = 0.992$, lo cual evidencia una correlación positiva significativamente elevada entre ambas variables. Además, el estadístico de prueba resultante ($t = 42.3$) supera el valor crítico (1.96), situándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0). lo que implica que una mejor calidad del servicio se relaciona con un mejor desempeño en el trabajo actual.
5. Se identifico a nivel general, que 52% de trabajadores indican de regular la calidad y el 55% de trabajadores mencionaron encontrarse satisfechos con el trabajo en general, se halló una correlación positiva muy alta entre ambas variables $Rho = 0.983$.
6. se evidenció de manera general que el 52%, perciben que es regular la calidad, y 48% trabajadores manifiestan estar satisfechos con la interacción con el jefe inmediato, se mostró una alta correlación positiva entre ambas variables $Rho = 0.991$.
7. se determinó de manera general, 52% de trabajadores señalan que es regular la calidad, y 68% trabajadores, están medianamente satisfechos con la dimensión de oportunidad de progreso, expresaron una correlación muy alta y positiva de ambas variables $Rho = 0.945$.

8. Se identifico de manera general, 52%, expresan como regular la Calidad, y el 65% de trabajadores, declararon encontrarse medianamente satisfechos con la dimensión de remuneraciones e incentivos, los resultados evidenciaron $Rho = 0.974$, lo cual refleja una correlación positiva de intensidad muy alta entre ambas variables.
9. Se hallo en forma general, 52% de empleados opinan que es regular la calidad y el 58% de trabajadores, están medianamente satisfechos, con la interacción de los compañeros laborales, los hallazgos evidenciaron una correlación positiva muy alta entre ambas variables $Rho = 0.972$.
10. Se obtuvo el 52% de servidores indican de regular la calidad y el 52% de trabajadores manifiestan encontrarse satisfechos con el ambiente de trabajo, los resultados hallados demuestran una correlación positiva muy alta entre las dos variables $Rho = 0.983$.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la sanidad policial (DIRSAPOL) a instaurar mejoras continuas sobre la calidad en el servicio, mediante actualizaciones y optimización de los procedimientos institucionales que brinda la entidad policial, El objetivo es incrementar el grado de satisfacción de los usuarios internos en las instituciones de la sanidad policiales.
2. A los jefes del comando policial ya que son el ente de mayor jerarquía con la finalidad de realizar las mejoras en las instalaciones hospitalarias, policlínicos policiales y postas médicas, así como mejora en los ambientes y equipos, fomentar y realizar las capacitaciones de acuerdo a las especialidades profesionales por personal competentes para mejorar la calidad de atención hacia los pacientes.
3. Al comando institucional PNP, se recomienda el cumplimiento de los planes y metas programadas anuales como el cuadro multianual de necesidades (CAM) con la finalidad que el paciente sea el beneficiado con el abastecimiento y optimización de los recursos y herramientas requeridos, con el objetivo de lograr resultados superiores en el grado de satisfacción de los usuarios internos.
4. Con respecto a la satisfacción del personal, se sugiere implementar áreas o espacios de gestión participativa que involucren a los servidores de la sanidad como a personas atendidas, con el fin de identificar oportunamente puntos críticos y áreas de mejora, permitiendo así el fortalecimiento de los procesos y la mejora continua del servicio.
5. Al comando institucional se recomienda realizar una gestión de planificación sobre el ascenso policial para los profesionales de la salud como la ampliación de vacantes para el grado inmediato superior y fomentar estudios profesionales después del alta policial con la finalidad de superación y así facilitar los ascensos al grado inmediato y sería beneficioso y satisfactorio en los trabajadores de salud de la institución policial.
6. Se recomienda al comando Institucional, en coordinación con el área de capacitación en educación y doctrina de la institución policial, fortalecer los convenios extrainstitucionales con el propósito de brindar mayores oportunidades de desarrollo al personal de salud policial, mediante la realización de pasantías en el país como en el extranjero, impulsar la participación en capacitaciones, especializaciones, talleres, cursos y diplomados. Estas acciones contribuirán a mejorar las oportunidades de progreso profesional y, en consecuencia, elevar la

conformidad en el empleo de los trabajadores institución policial.

7. Se recomienda al comando institucional implementar un sistema integral de incentivos que incluya estímulos económicos, beneficios sociales y mecanismos de reconocimiento al desempeño, dirigidos al personal que cumple con las metas programadas, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral y elevar el nivel de conformidad de los trabajadores.
8. Recomendar al jefe del policlínico policial Ayacucho, analizar y valorar los resultados obtenidos, a fin de implementar acciones de mejora continua orientadas al fortalecimiento de los recursos humanos y materiales, así como en el fomento de las habilidades y habilidades del personal de salud policial.
9. Este trabajo de investigación servirá para formular futuras investigaciones del personal de salud policial que considere replicar el estudio, para la mejora en los diferentes servicios de salud de esta institución con la finalidad de satisfacer a los trabajadores y pacientes que laboran y acuden a los establecimientos de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com/books?id=d9WL4BMVHi8C>
2. Mendoza, A. (2015). *La calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio médico del Hospital II de Huamanga "Carlos Tuppia García Godos", Ayacucho, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
file:///C:/Users/USER/Downloads/Tesis%20En680_Men.pdf
3. Muñoz, R. (2018). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bc70013c-3841-4561-ba08-078bf9f73b9b/content>
4. Organización Mundial de la Salud. (s. f.). *Calidad de la atención*.
<https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
5. Jara, M. (2025). *Inestabilidad laboral y su repercusión en la gestión pública del área de logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/59eaea39-3200-434f-8688-fde6d14e1051/content>
6. Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*.
<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
7. Organización Panamericana de la Salud. (2019, 3 de octubre). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas*.
<https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>
8. Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la DIREMID Áncash, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12048>
9. Astudillo, J., & Barragán, M. (2023). *Calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral: Un análisis de su influencia en empresas manufactureras*. Estudios de la Gestión.

- <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3916/4241>
10. Torres, Y., Bedoya, M., García, J., & Neto, D. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la COVID-19. *Enfermería Investiga*, 8(3), 31–40.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2511>
 11. Goula, A., Rizopoulos, T., & Stamouli, M. (2022). Internal quality and job satisfaction in healthcare services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35162517/>
 12. Navarro, A. (2024). Indicadores de calidad y satisfacción del usuario interno y externo del Hospital II-1 Rioja, 2024 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4502>
 13. Carrasco, E., & Hinostroza, M. (2024). Análisis de la calidad percibida de atención de servicio de los usuarios de consulta externa y su relación con la satisfacción de un centro de salud universitario. Caso: El Servicio de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Perú [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/26780>
 14. Landa, O. (2023). La calidad de servicio médico y la satisfacción de los pacientes en la entidad prestadora de salud del distrito de San Juan de Lurigancho de la región de Lima Metropolitana en el año 2018 [Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/7ab82972-7f90-4e41-b514-b11371a86085>
 15. Ku, K., & Campos, W. (2025). Determinar la calidad de la atención en salud: Una revisión sistemática. *Aula Virtual*.
<https://ve.scielo.org/pdf/auvir/v6n13/2665-0398-auvir-6-13-e513.pdf>
 16. Acaro, G., & Effio, B. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud del Perú–Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, San Isidro, junio de 2023 [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.continental.edu.pe/item/1b6eb1c3-0fa4-478e-86c7-b1f8065a2a45>
 17. Fernández, E. (2023). Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital

- Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023 [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/afb2ddd4-8ae6-4a5e-8302-6762fc4891df>
18. Carrión, V. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96832>
 19. Sandoval, E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Atención Primaria Metropolitano III, EsSalud–Ayacucho, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH.
<https://repositorio.unsch.edu.pe/items/2f4f1490-9f64-409f-87cd-8d801de28dfc>
 20. Gómez, R. (2023). Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, 2023 [Tesis de especialidad, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0d6d8fa8-0a56-492d-939c-7fe900e11545/content>
 21. Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma.
<https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover>
 22. Falconi Campos, V. (1992). TQC: Control de la calidad total (al estilo japonés). Universidad Federal de Minas Gerais.
[file:///C:/Users/USER/Downloads/dagilr,+19366-63680-1-CE%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/dagilr,+19366-63680-1-CE%20(2).pdf)
 23. Blanco, D. (2017). Calidad, estrategia y liderazgo: Los 10 principios fundamentales de la calidad total. Consultoría, Auditoría y Formación.
<https://dbcalidad.blogspot.com/2017/08/los-10-principios-fundamentales-de-la.html>
 24. Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: Qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Zenvia.
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
 25. Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007
 26. Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. [Internet]. Disponible en:

- [https://www.researchgate.net/publication/245704883_Communication_and Control
I Processes in the Delivery of Service Quality](https://www.researchgate.net/publication/245704883_Communication_and_Control_Processes_in_the_Delivery_of_Service_Quality)
27. Grönroos, C. (1978). Service-oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588–601.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/014829639090037E>
28. Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–92.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-
50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
29. Ministerio de Salud. (2006). Sistema de gestión de la calidad en salud.
[https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-
06_.pdf](https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
30. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
[https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-
Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
31. Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
[https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-
management/P200000003472/9780136009986](https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000003472/9780136009986)
32. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
33. Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2001). *Consumer behavior*. Houghton Mifflin.
[https://www.van-
haaften.nl/images/documents/pdf/The%20Importance%20of%20Customer%20Sati
sfaction%20in%20Relation%20to%20Customer%20Loyalty%20and%20Retention.
pdf](https://www.van-haaften.nl/images/documents/pdf/The%20Importance%20of%20Customer%20Satisfaction%20in%20Relation%20to%20Customer%20Loyalty%20and%20Retention.pdf)
34. Hokanson, S. (1995). The deeper you analyze, the more you satisfy customers. *Marketing News*, 29, 16.
<https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
35. Jamal, A. & Nasser, K. (2002). Satisfacción del cliente y banca minorista: Una evaluación de algunos de los antecedentes clave de la satisfacción del cliente en la banca minorista. *International Journal of Bank Marketing*, Vol.20(4), pp.146-160. [Internet]. Disponible en:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652320210432936/full/htm>

- !
36. Kotler, P. & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Marketing (14ava. Edición). Editorial Pearson Educación, México. [Internet]. Disponible en:
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=33.%09Kotler,+P.+%26+Keller,+K.+\(2012\).+Direcci%C3%B3n+de+Marketing.+Marketing+\(14ava.+Edici%C3%B3n\).+Editorial+Pearson+Educaci%C3%B3n,+&ots=l7vMTvwMZk&sig=e4Z1QUkRx2zZjFcL7Whiooz2GSk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=33.%09Kotler,+P.+%26+Keller,+K.+(2012).+Direcci%C3%B3n+de+Marketing.+Marketing+(14ava.+Edici%C3%B3n).+Editorial+Pearson+Educaci%C3%B3n,+&ots=l7vMTvwMZk&sig=e4Z1QUkRx2zZjFcL7Whiooz2GSk#v=onepage&q&f=false)
 37. Cortez, N. (2022). Todo sobre la satisfacción laboral. GeoVictoria.
<https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral>
 38. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración (10.ª ed.). Pearson Educación.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-Robbins.pdf>
 39. Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Marketing: Edición para Latinoamérica. Pearson Educación.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915361>
 40. Da Silva, D. (2024). Qué es la escala de Likert y cómo aplicarla. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>
 41. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 42. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2018). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT).
<https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>
 43. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 44. Frías-Navarro, D. (2025). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

45. Arellano, J., & Espinoza, J. (2020). Gestión de la calidad del cuidado y satisfacción laboral del usuario interno de los establecimientos de salud de la Microrred de Acobamba Tarma 2020 [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3323/1/T026_74970642_T.pdf
46. Rodríguez, A. (2023). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de los trabajadores de EsSalud Hospital Nivel II Huánuco 2020 [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5250/Rodr%C3%ADguez%20Mel%C3%A9ndez%2C%20An%C3%ADbal%20Guzman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Mocha, V., Novillo, L., & Batallas, M. (2024). Análisis de incentivos laborales y su influencia en la empresa *Distribuidora Manuel Batallas* en la provincia de El Oro. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9786753>
48. Faria, A., Macis, M., Zambrano, L., & Gómez, N. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>
49. Orihuela, A. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado, 2016* [Tesis, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/204/004-1-9-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. García, M. (2022). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reátegui Delgado, EsSalud–Piura, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29003>
51. Martínez, S. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Revista Cubana de Enfermería*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-

[35212022000200008](#)

52. Pérez, J. S. (2023). *Calidad de servicio de internet y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Electrónica en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8156/Tesis%20Salvador%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
53. Chalco, S., & Viveros, J. (2019). *Relación entre la remuneración y la satisfacción laboral de los trabajadores sujetos al régimen público y privado del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/804/004-1-8-074.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
54. Mejía, J. (2025). Clima organizacional y desempeño laboral: Evidencia correlacional en una entidad pública peruana. *Revista de Reflexiones y Saberes*.
<https://revistareflexiones.org/index.php/rse/article/view/51/100>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: “Calidad de servicio y satisfacción laboral del usuario interno en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
General: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario Interno del Policlínico Policial Ayacucho, 2024? Específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que se brinda en Policlínico Policial Ayacucho, 2024? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario interno como consecuencia de la calidad de servicio en Policlínico Policial Ayacucho, 2024? ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo actual Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	General Establecer la relación entre la calidad de servicio y a la satisfacción del usuario interno del Policlínico Policial Ayacucho, 2024. Específicos - Describir el nivel de la calidad de servicio que brinda el Policlínico Policial Ayacucho, 2024. - Describir el grado de satisfacción del usuario interno el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y el trabajo actual en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y el trabajo en general en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y la interacción con el jefe inmediato en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y las	General ¿existe una relación directa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024? Específicas: H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 H₂: Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024 H₃: Existe relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2018.	Calidad de servicio	ASPECTOS TANGIBLES	• Dispone de tecnología de apoyo actualizada y pertinente para la atención de los usuarios. • Presenta infraestructura física adecuada y condiciones de confort para el desarrollo de las actividades asistenciales. • Cuenta con personal profesional caracterizado por una atención cordial y oportuna. • Mantiene un abastecimiento suficiente y oportuno de insumos necesarios para la prestación del servicio. • Ofrece un horario de atención flexible, que facilita el acceso del usuario cuando requiere los servicios de salud.	1 2 3 4 5	Tipo: No Experimental Diseño: Correlacional Método: Cuantitativo	Técnica. Encuesta Instrumento: Cuestionario Tiempo: 20 min.
				CONFIABILIDAD	• Evidencian compromiso en el cumplimiento de las actividades y servicios ofrecidos. • Demuestran disposición y capacidad para la resolución oportuna de problemas. • Proporcionan una atención eficiente y orientada a la satisfacción del usuario.	6 7 8,9,10		
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Proporcionan información clara, precisa y comprensible sobre los procedimientos y trámites necesarios para garantizar una atención oportuna. • Demuestran empatía al comprender las necesidades del usuario, evidenciando disposición para brindar apoyo de manera inmediata. • Ofrecen una atención personalizada, orientada a responder de forma adecuada a las particularidades de cada usuario.	11 12 13		
				SEGURIDAD	• Evidencian capacidad para el trabajo colaborativo, orientado a la mejora continua del servicio brindado. • Se caracterizan por ser profesionales empáticos, cordiales y respetuosos durante el proceso de atención. • Poseen conocimiento y habilidades para	14,15 16 17		

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo en general en Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	oportunidades de trabajo en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024.	H4: Existe relación entre la calidad de servicio y las oportunidades de progreso en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024		Identificar y atender oportunamente las necesidades y problemáticas de los usuarios.			
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	- Identificar la relación entre la calidad de Servicio y remuneraciones e incentivos en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024	H5: existe relación entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024	Satisfacción del usuario interno	EMPATIA	• Se garantiza la confidencialidad y privacidad durante el proceso de atención al usuario.	18 19,20,21	
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	- Identificar la relación entre la calidad de Servicio y la interacción	H6 Existe relación entre la calidad de servicio y la interacción con los compañeros de trabajo en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024		TRABAJO ACTUAL	• Se prioriza la atención continua y centrada en el usuario, minimizando interrupciones durante la prestación del servicio. • El personal reconoce claramente el área o puesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, lo que permite evaluar adecuadamente el nivel de autonomía, identificación y significado del rol laboral.	1,2,3,4	Técnica.
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las remuneraciones e Incentivos en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024?				TRABAJO GENERAL EN	Describe una labor que requiere la aplicación integral de los conocimientos y competencias del trabajador, implicándolo activamente en la interacción y coordinación con el conjunto del personal de la institución.	5,6,7	Encuesta
				INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	Se refiere a las interacciones que se desarrollan dentro de los equipos de trabajo, considerando los roles de liderazgo y colaboración, así como los procesos de dirección, seguimiento y apoyo a las actividades realizadas.	8,9,10,11,12	Instrumento: Cuestionario
				OPORTUNIDADES DE PROGRESO	Hace referencia a las situaciones y oportunidades que el trabajador puede aprovechar para su desarrollo profesional, así como a las expectativas de capacitación y acceso a niveles superiores de desempeño.	13,14	Tiempo: 20 min.
				REMUNERACIONES E INCENTIVOS	Hace referencia a la remuneración y a los distintos mecanismos de reconocimiento que el trabajador recibe en función del tiempo y las responsabilidades asociadas al desempeño de sus funciones asignadas.	15,16	
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio la interacción con los compañeros de trabajo en Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	con los compañeros de en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024	H7: Existe relación entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024		INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	Personal que puede desenvolverse en cualquier área; . considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.	17,18	
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024?	- Identificar la relación entre la calidad de Servicio y el ambiente de trabajo en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024			AMBIENTE DE TRABAJO	Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.	19,20,21,22	

Anexo 2

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de Servicio	La calidad del servicio se conceptualiza como el conjunto de características y atributos percibidos por el usuario, ya sea interno o externo, en relación con un bien o servicio, los cuales están orientados a satisfacer de manera integral sus necesidades, expectativas y requerimientos. (Kotler y Bloom 2009)	Percepción del usuario interno sobre la calidad de los servicios que brinda el Policlínico Policial Ayacucho, medida mediante el modelo SERVQUAL. Técnica: : Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL, Aplicación individual del cuestionario con escala Likert de 5 puntos; codificación, tabulación y procesamiento en SPSS para obtener los puntajes y clasificar la calidad de servicio en niveles de servicio (malo, regular y bueno).	Elementos tangibles	· Dispone de tecnología de apoyo actualizada y pertinente para la atención de los usuarios. · Presenta infraestructura física adecuada y condiciones de confort para el desarrollo de las actividades asistenciales. · Cuenta con personal profesional caracterizado por una atención cordial y oportuna. · Mantiene un abastecimiento suficiente y oportuno de insumos necesarios para la prestación del servicio. · Ofrece un horario de atención flexible, que facilita el acceso del usuario cuando requiere los servicios de salud.	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Buena regular mala
			Confiabilidad	· Evidencian compromiso en el cumplimiento de las actividades y servicios ofrecidos. · Demuestran disposición y capacidad para la resolución oportuna de problemas. · Proporcionan una atención eficiente y orientada a la satisfacción del usuario.		
			Capacidad de Respuesta	· Proporcionan información clara, precisa y comprensible sobre los procedimientos y trámites necesarios para garantizar una atención oportuna. · Demuestran empatía al comprender las necesidades del usuario, evidenciando disposición para brindar apoyo de manera inmediata. · Ofrecen una atención personalizada, orientada a responder de forma adecuada a las particularidades de cada usuario.		
			Seguridad	· Evidencian capacidad para el trabajo colaborativo, orientado a la mejora continua del servicio brindado. · Se caracterizan por ser profesionales empáticos, cordiales y respetuosos durante el proceso de atención. · Poseen conocimiento y habilidades para identificar y atender oportunamente las necesidades y problemáticas de los usuarios.		
			Empatía	· Se garantiza la confidencialidad y privacidad durante el proceso de atención al usuario.		
Satisfacción del usuario Interno	Se define como el resultado derivado de la comparación entre el desempeño percibido por el cliente respecto a un producto o servicio y las expectativas que tenía previamente sobre este. (Kotler; 2013).	La satisfacción laboral del usuario interno se operacionaliza como el grado de conformidad del trabajador con su actividad laboral y las condiciones organizacionales del Policlínico Policial Ayacucho Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario estructurado de satisfacción laboral. Aplicación individual del cuestionario con escala Likert de 5 puntos; codificación, tabulación y procesamiento en SPSS para obtener los puntajes y clasificar la satisfacción laboral en niveles. Insatisfecho Medianamente satisfecho satisfecho	Trabajo actual	· Se prioriza la atención continua y centrada en el usuario, minimizando interrupciones durante la prestación del servicio. · El personal reconoce claramente el área o puesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, lo que permite evaluar adecuadamente el nivel de autonomía, identificación y significado del rol laboral.	1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Insatisfecho Medianamente satisfecho satisfecho
			Trabajo en general	· Describe una labor que requiere la aplicación integral de los conocimientos y competencias del trabajador, implicándolo activamente en la interacción y coordinación con el conjunto del personal de la institución		
			Interacción con el jefe inmediato	· Se refiere a las interacciones que se desarrollan dentro de los equipos de trabajo, considerando los roles de liderazgo y colaboración, así como los procesos de dirección, seguimiento y apoyo a las actividades realizadas.		
			Oportunidades de progreso	· Hace referencia a las situaciones y oportunidades que el trabajador puede aprovechar para su desarrollo profesional, así como a las expectativas de capacitación y acceso a niveles superiores de desempeño.		
			Remuneraciones e incentivos	· Hace referencia a la remuneración y a los distintos mecanismos de reconocimiento que el trabajador recibe en función del tiempo y las responsabilidades asociadas al desempeño de sus funciones asignadas.		
			Interacción con los compañeros de trabajo	· Personal que puede desenvolverse en cualquier área; · considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.		
			Ambiente de trabajo	· Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.		

ANEXO 3: Instrumentos

Cuestionario “de calidad de servicio del policlínico PNP Ayacucho”

El presente cuestionario está conformado por una serie de enunciados a los que deberá calificar en una escala del 1 al 5 (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo, según cuánto usted considere que se acerque a su punto de vista. Lea cuidadosamente los ítems y calificarlos colocando una cruz o un aspa en el cuadro.

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

Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES						
1	1. Las apariencias de los equipos de una institución excelente son modernos.					
2	2. Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas.					
3	3. La presentación de los trabajadores de una institución excelente es buena.					
4	4. Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de una institución excelente son visualmente atractivos.					
5	5. Los horarios de atención de una institución excelente son convenientes.					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
6	6. Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
7	7. Cuando un usuario tiene un problema una institución excelente muestra sincero interés por resolverlo.					
8	8. Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
9	9. Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.					
10	10. Una institución excelente mantiene informados a los usuarios sobre el momento en el que se van a desempeñar los servicios.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	11. Los trabajadores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios.					
12	12. Los trabajadores de una institución excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	13. Los trabajadores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
14	14. El comportamiento de los trabajadores de una institución excelente le inspira confianza.					
15	15. Al realizar actividades con una institución excelente el usuario se siente seguro.					
16	16. Los trabajadores de una institución excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía.					
17	17. Los trabajadores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
18	18. Una institución excelente le brinda asesoría individual.					
19	19. Una institución excelente cuenta con trabajadores que le brindan atención personal.					
20	20. Una institución excelente se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios.					
21	21. Los trabajadores de una institución excelente entienden sus necesidades específicas.					

Fuente: Elaboración propia, adaptado del instrumento utilizado por Vega (2017).

ANEXO 4

Cuestionario para analizar “el nivel de satisfacción del usuario interno en el Policlínico PNP Ayacucho”

El presente cuestionario está conformado por una serie de enunciados a los que deberá calificar en una escala del 1 al 5 (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo, según cuánto usted considere que se acerque a su punto de vista. Lea cuidadosamente los ítems y calificarlos colocando una cruz o un aspa en el cuadro.

		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de la PNP es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Fuente: Fuente: Elaboración propia, adaptado de la *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud* del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).



Anexo 5:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,
mediante el presente documento, expreso voluntariamente mi decisión de involucrarme en la investigación denominada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS EN EL POLICLÍNICO PNP AYACUCHO-2024”** Habiendo recibido información sobre el propósito y los objetivos del estudio, y confiando en que los datos recolectados mediante el instrumento serán utilizados única, exclusivamente para los fines de la investigación mencionada. Asimismo, me han informado que los resultados serán tratados con estricta confidencialidad y que el instrumento de recolección de datos garantizará el anonimato de mi identidad. En consecuencia, de manera libre, informada y voluntaria, otorgo mi consentimiento para participar en el presente estudio.

Fecha.....

.....
Firma de la participante
investigador

DNI: DNI:

Firma del

Anexo 6



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSTGRADO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

2. DATOS GENERALES:

- 2.1 Apellidos Y Nombres Del Experto: COLOS GALINDO, Gladys
- 2.2 Grado Académico: MG. En Gestión de los servicios de la salud
- 2.3 Cargo e institución donde labora: jefa del servicio de OFAD y Tópico y Emergencia del Policlínico Policial Ayacucho
- 2.4 Título de la Investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción Laboral De Los Usuarios Internos En El Policlínico PNP Ayacucho-2024.
- 2.5 Autor del Instrumento: Rolando Ever ALFARO ENCISO
- 2.6 Maestría/Doctorado/Mención: Maestría en Gerencia de los servicios de salud
- 2.7 Nombre del Instrumento: Cuestionario relacionado con la calidad de servicio y satisfacción.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				62	
OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables, medibles				75	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			60		
SUFICIENCIA	Están comprendidos los procesos de cantidad y calidad				70	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				75	
CONSISTENCIA	Organizados de acuerdo a los aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				80	
COHERENCIA	Existe relación entre las variables, indicadores y dimensiones en estudio.			60		
METODOLOGIA	La estrategia utilizada corresponde al trabajo de investigación					85
CONVENIENCIA	Origina nuevas pautas en la investigación y elaboración de nuevas teorías					90
TOTAL PARCIAL				120	362	260
SUMATORIA TOTAL				742		
TOTAL (Promedio del valor del porcentaje para cada calificación)						
VALORACION CUANTITATIVA (Total/10):				74.2		
VALORACION CUALITATIVA:				Muy Buena		
OPINION DE APLICABILIDAD:				Aplicable		

Ayacucho, 01 de Agosto de 2025

DNI. N° 8804441
05-397385
Gladys COLOS GALINDO
COMANDANTE SPNP
JEFE DE ADMINISTRACIÓN
POL POLAYACUCHO

Anexo 7



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSTGRADO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos Y Nombres Del Experto:** ALFARO AYVAR Carol Elizabeth
- 1.2. **Grado Académico:** MG. En Gerencia De Los Servicios De Salud
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** jefa de secretaria de la VIII MRSP AYACUCHO-ICA - PNP
- 1.4. **Título de la Investigación:** Calidad De Servicio Y Satisfacción Laboral De Los Usuarios Internos En El Policlínico PNP Ayacucho-2024.
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Rolando Ever ALFARO ENCISO
- 1.6. **Maestría/Doctorado/Mención:** Maestría en Gerencia De Los Servicios De Salud
- 1.7. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario relacionado con la calidad de servicio y satisfacción.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				67	
OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables, medibles			55		
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				75	
SUFICIENCIA	Están comprendidos los procesos de cantidad y calidad				80	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				75	
CONSISTENCIA	Organizados de acuerdo a los aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio			60		
COHERENCIA	Existe relación entre las variables, indicadores y dimensiones en estudio				75	
METODOLOGIA	La estrategia utilizada corresponde al trabajo de investigación				70	
CONVENIENCIA	Origina nuevas pautas en la investigación y elaboración de nuevas teorías					84
TOTAL PARCIAL				115	442	169
SUMATORIA TOTAL				726		

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10):

72.6

VALORACIÓN CUALITATIVA:

MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

Ayacucho, 12 de AGOSTO de 2025

43584421

DNI. N°

OS-380
 Carol Elizabeth ALFARO AYVAR
 MAG SPHP
 ENFERMERA POLICLINICO AYACUCHO
 CEP: 71544

Anexo 8



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSTGRADO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos Y Nombres Del Experto:** MALDONADO LAURENTE, José
- 1.2. **Grado Académico:** MG. En Ciencia Criminalística
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Perito Químico en la OFICRI PNP-Junín.
- 1.4. **Título de la Investigación:** Calidad De Servicio Y Satisfacción Laboral De Los Usuarios Internos En El Policlínico PNP Ayacucho-2024.
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Rolando Ever ALFARO ENCISO
- 1.6. **Maestría/Doctorado/Mención:** Maestría en Gerencia De Los Servicios De Salud.
- 1.7. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario relacionado con la calidad de servicio y satisfacción.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Exelente 81-100 %
CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				70	
OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables, medibles			60		
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología				65	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			60		
SUFICIENCIA	Están comprendidos los procesos de cantidad y calidad				75	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				75	
CONSISTENCIA	Organizados de acuerdo a los aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				78	
COHERENCIA	Existe relación entre las variables, indicadores y dimensiones en estudio.					82
METODOLOGIA	La estrategia utilizada corresponde al trabajo de investigación				65	
CONVENIENCIA	Origina nuevas pautas en la investigación y elaboración de nuevas teorías					85
TOTAL PARCIAL				420	428	167
SUMATORIA TOTAL				715		

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje para cada calificación)

VALORACION CUANTITATIVA (Total/10):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINION DE APLICABILIDAD:

71.5

MUY BUENO

APLICABLE

Ayacucho, 17 de diciembre de 2025

JOSÉ MALDONADO LAURENTE
 PERITO QUÍMICO (FARMACIA)
 C.O.F.P. Nº 1988

ANEXO 9

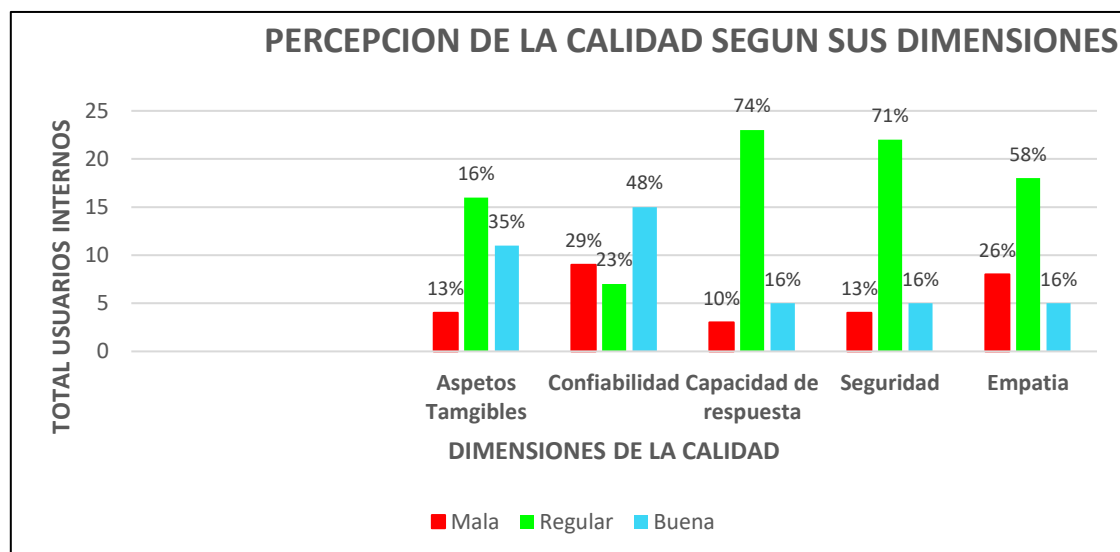
Tabla 19. “Calidad según sus dimensiones conforme a la percepción del personal asistencial del Policlínico PNP Ayacucho. 2024”

DIMENSIONES	NIVEL DE CALIDAD							
	Mala		Regular		Buena		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Aspetos Tamgibles	4	13%	16	52%	11	35%	31	100%
Confiabilidad	9	29%	7	23%	15	48%	31	100%
Capacidad de respuesta	3	10%	23	74%	5	16%	31	100%
Seguridad	4	13%	22	71%	5	16%	31	100%
Empatia	8	26%	18	58%	5	16%	31	100%

Fuente: Información obtenida mediante la aplicación de encuesta, 2024.

En la Tabla 3 se presenta el Nivel de calidad según sus diferentes dimensiones. La mayor deficiencia se evidencia en la dimensión de capacidad de respuesta, con un 74 % del personal que la califica como Regular, seguida por la dimensión de Seguridad, con un 71 %. En cuanto al desempeño considerado bueno, la dimensión confiabilidad registra el porcentaje más alto 48 %, seguida de aspectos tangibles con un 35,5 %. En términos generales, en todas las dimensiones evaluadas del nivel de calidad del Policlínico PNP Ayacucho, predomina una percepción entre regular y buena.

Fig. N° 04. “Percepción de la calidad según sus Dimensiones en el Policlínico Policial Ayacucho, 2024”



Fuente: Elaborado con la tabla N° 3

Anexo 10

“Resultados de la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos, obtenidos mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. Escala de Likert, Prueba de normalidad y opinión de juicio de expertos”

Estadísticos de confiabilidad de la variable calidad del servicio:

donde.

K = Numero de items

$\sum s^2$ = sumatoria de varianza de los items

St^2 = varianza de la suma de los items

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

HALLANDO ALFA DE CRONBACH	
NUMERO DE ITEM	21
SUMATORIA DE LAS VAR DE LOS ITEM	15.98
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEM	134.78

ALFA DE CRONBACH	0.93	✓
	0.93	

$\frac{k}{k-1}$	1.05	
$\frac{\sum s^2}{ST^2}$	0.12	
$\left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$	0.88	

Estadísticos de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario:

[illegible]

Escala de Likert

Calidad de servicio				
	min	max		
malo	21	49	0	0%
regular	50	77	16	52%
bueno	78	105	15	48%
TOTAL			31	100%

GRADO DE SATISFACCION				
	min	max		
malo	22	51	2	6%
regular	52	80	12	39%
bueno	81	110	17	55%
TOTAL			31	100%

			TRABAJO ACTUAL								TRABAJO EN GENERAL					
VMAX	20			min	max				VMAX	15			min	max		
VMIN	4		malo	4	9.3	3	10%		VMIN	3		malo	3	7	1	3%
RANGO	16		regular	10.3	14.6	10	32%		RANGO	12		regular	8	11	13	42%
AMPLITUD	5.3		bueno	15.3	20	18	58%		AMPLITUD	4.0		bueno	12	15	17	55%
			TOTAL			31	100%					TOTAL			31	100%
			INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO								OPORTUNIDADES DE PROGRESO					
VMAX	25			min	max				VMAX	10			min	max		
VMIN	5		malo	5	12	8	26%		VMIN	2		malo	2	5	7	23%
RANGO	20		regular	13	19	8	26%		RANGO	8		regular	6	8	21	68%
AMPLITUD	7		bueno	20	25	15	48%		AMPLITUD	3		bueno	9	10	3	10%
			TOTAL			31	100%					TOTAL			31	100%
			REMUNERACIONES E INCENTIVOS								INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
VMAX	10			min	max				VMAX	10			min	max		
VMIN	2		malo	2	5	6	19%		VMIN	2		malo	2	5	7	23%
RANGO	8		regular	6	8	20	65%		RANGO	8		regular	6	8	18	58%
AMPLITUD	3		bueno	9	10	5	16%		AMPLITUD	3		bueno	9	10	6	19%
			TOTAL			31	100%					TOTAL			31	100%
											AMBIENTE DE TRABAJO					
									VMAX	20			min	max		
									VMIN	4		malo	4	9.3	3	10%
									RANGO	16		regular	10.3	14.6	12	39%
									AMPLITUD	5		bueno	15.3	20	16	52%
												TOTAL			31	100%

Validez del informe de opinión de juicio de expertos

Promedio de concordancia del informe de opinión

$$P = \frac{74.2 + 72.6 + 71.5}{3} = 72.7 \%$$

Opinión: Los instrumentos obtuvieron una valoración promedio muy favorable, por lo que es aplicable.

Prueba de Normalidad para hallar la prueba de correlación

Prueba de normalidad

Paso 1: Plantear la hipótesis de normalidad

H_0 : Los datos siguen una distribución normal
 H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0.95
 α = 0.05 (Margen de error)

Paso 3: Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov
 Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk

Paso 4: Estadístico de prueba

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0
 Si p-valor $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

Prueba de Normalidad para Calidad y satisfacción

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	.200 [*]	0.975	31	0.673
GRADO DE SATISFACCIÓN	0.188	31	0.007	0.933	31	0.054

Coefficiente de correlación

X: Tiempo de atención (minutos)
 Y: Propina (Dólares)

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

H_0 : No existe correlación entre las variables "x" e "y"
 H_1 : Existe correlación entre las variables "x" e "y"

Paso 2: Nivel de significancia

NC = 0.95
 α = 0.05 (Margen de error)

Paso 3: Prueba de correlación

Paramétrica → Coeficiente de Pearson
 No paramétrica → Spearman

Paso 4: Estadístico de prueba

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0
 Si p-valor $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

p-valor 0.673 $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor 0.054 $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

H_0 = Los datos siguen una distribución normal (Paramétrica → Coeficiente de Pearson)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y el trabajo actual

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	.200 [*]	0.975	31	0.673
Trabajo Actual	0.157	31	0.049	0.930	31	0.043

a. Corrección de significación de Lilliefors

p-valor 0.673 $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor 0.043 < 0.05 se rechaza la H_0

ambos valores son diferentes por lo tanto es no paramétrica

H_0 = Los datos no siguen una distribución normal (No Paramétrica → Coeficiente de Spearman)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y el trabajo en general

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	,200 [*]	0.975	31	0.673
Trabajo en General	0.171	31	0.021	0.931	31	0.047

^a. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.673 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.047 < 0.05$ se rechaza la H_0

ambos valores son diferentes por lo tanto es no parametrica

H_0 = Los datos no siguen una distribucion normal (No Parametrica → Coeficiente de Spearman)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	,200 [*]	0.975	31	0.673
Interaccion con el jefe inmediato	0.209	31	0.001	0.927	31	0.037

^a. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.673 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.037 < 0.05$ se rechaza la H_0

ambos valores son diferentes por lo tanto es no parametrica

H_0 = Los datos no siguen una distribucion normal (No Parametrica → Coeficiente de Spearman)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y la oportunidad de progreso

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.106	30	,200 [*]	0.974	31	0.645
Oportunidades de Progreso	0.301	30	0.000	0.866	31	0.001

^a. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.645 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.001 < 0.05$ se rechaza la H_0

ambos valores son diferentes por lo tanto es no parametrica

H_0 = Los datos no siguen una distribucion normal (No Parametrica → Coeficiente de Spearman)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y las remuneraciones e Incentivos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	,200 [*]	0.975	31	0.673
Remuneraciones e incentivos	0.189	31	0.006	0.948	31	0.135

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.673 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.135 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

H_0 = Los datos siguen una distribución normal (Paramétrica → Coeficiente de Pearson)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y la interacción con sus compañeros de trabajo

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	,200 [*]	0.975	31	0.673
Interacción con los compañeros de trabajo	0.233	31	0.000	0.902	31	0.008

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.673 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.008 < 0.05$ se rechaza la H_0

ambos valores son diferentes por lo tanto es no paramétrica

H_0 = Los datos no siguen una distribución normal (No Paramétrica → Coeficiente de Spearman)

Prueba de Normalidad para calidad de servicio y el ambiente de trabajo

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.114	31	,200 [*]	0.975	31	0.673
Ambiente de trabajo	0.163	31	0.036	0.956	31	0.226

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

p-valor $0.673 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

p-valor $0.226 \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

H_0 = Los datos siguen una distribución normal (Paramétrica → Coeficiente de Pearson)



Artículo científico

Calidad de servicio y satisfacción laboral de los usuarios internos en el policlínico PNP Ayacucho-2024

Quality of service and job satisfaction of internal users at the PNP Ayacucho polyclinic – 2024

Autor: Rolando Ever ALFARO ENCISO

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Correo institucional: Rolandoalfaroenciso@unsch.edu.pe

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Policlínico PNP Ayacucho, 2024. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal, con una muestra censal de 31 colaboradores evaluados mediante encuestas adaptadas del modelo SERVQUAL y una escala multidimensional. Los resultados demostraron que el 52% de los trabajadores percibe la calidad de servicio en nivel regular y el 55% está satisfecho con su centro laboral. Además, se halló una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables principales ($Rho = 0.964$, $p = 0.000$). A nivel específico, todas las dimensiones de la satisfacción laboral (trabajo actual, general, jefe inmediato, progreso, remuneraciones, compañeros y ambiente de trabajo) mostraron correlaciones positivas muy altas ($p = 0.000$). Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, evidenciando que la optimización de los procesos internos impacta positivamente en el bienestar

del personal, a pesar de que la calidad de servicio actual es percibida predominantemente como regular.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción laboral, usuario interno, Policlínico PNP.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between quality of service and job satisfaction among internal users at the Policlínico PNP Ayacucho, 2024. The methodology followed a quantitative approach, applied type, non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design, with a census sample of 31 employees evaluated through surveys adapted from the SERVQUAL model and a multidimensional scale. Results demonstrated that 52% of the workers perceive the quality of service as fair, and 55% are satisfied with their workplace. Furthermore, a very high and statistically significant positive correlation was found between both main variables ($Rho = 0.964$, $p = 0.000$). At a specific level, all dimensions of job satisfaction (current work, general work, immediate supervisor, growth opportunities, compensation, colleagues, and work environment) showed very high positive correlations ($p = 0.000$). It is concluded that a direct and significant relationship exists between the studied variables, proving that optimizing internal processes positively impacts employee well-being, despite the current quality of service being predominantly perceived as fair.

Keywords: Quality of service, Job satisfaction, Internal user, PNP Polyclinic.

I. Introducción

La calidad de servicio constituye un aspecto fundamental en la gestión de las instituciones de salud, debido a su relación con el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios. Desde la perspectiva de Deming, la calidad se concibe como un proceso orientado a la mejora continua y a la atención de las necesidades de quienes reciben un servicio. En este contexto, Locke entiende la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que surge de la valoración que realiza el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito laboral. Por ello, contar con condiciones adecuadas de trabajo, un entorno favorable y una gestión orientada a la calidad puede contribuir al desempeño y satisfacción del personal de salud.

Así mismo esta problemática se presenta en las instituciones públicas peruanas, donde persisten dificultades relacionadas con la gestión, los recursos disponibles y las condiciones laborales. La OMS y la OPS señalan la importancia de promover servicios de salud efectivos, oportunos, eficientes y centrados en las personas. Los antecedentes revisados evidencian que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral. A nivel internacional, Astudillo y Barragán (2024), en Ecuador, encontraron una relación positiva moderada entre la calidad del servicio interno y la satisfacción laboral. Asimismo, Goula, Rizopoulos y Stamouli (2022), en Grecia, evidenciaron una relación entre la calidad interna de los servicios y la satisfacción laboral de profesionales de la salud mediante el modelo SERVQUAL.

En el ámbito nacional, Navarro (2024) encontró una relación directa y significativa entre la calidad y la satisfacción de los usuarios internos del Hospital

II-1 Rioja, mientras que Landa (2023) identificó una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio médico y la satisfacción de los pacientes. De igual manera, Saavedra y Bravo (2024) determinaron una relación directa entre ambas variables. En el ámbito local, Carrión (2022) halló una relación directa y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno del Hospital Regional de Ayacucho ($Rho = 0,466$; $p = 0,000$), y Sandoval (2022) identificó una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del CAP Metropolitano III de EsSalud ($Rho = 0,470$; $p = 0,000$).

En este contexto, resulta importante analizar esta problemática en el Policlínico PNP Ayacucho, debido a la necesidad de conocer cómo perciben los trabajadores la calidad del servicio y cuál es su nivel de satisfacción laboral. El estudio se sustenta en el modelo SERVQUAL para valorar la calidad del servicio y la satisfacción laboral. En consecuencia, la presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del Policlínico PNP Ayacucho durante el año 2024, generando información que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora de las condiciones laborales y de los servicios de salud.

I. Metodología

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición objetiva de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario interno mediante la recolección de datos cuantificables y su posterior análisis estadístico. La investigación fue de tipo aplicada, debido a que buscó generar evidencia útil para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de salud y de la satisfacción del usuario interno en el Policlínico PNP Ayacucho.

El diseño fue no experimental porque las variables no fueron manipuladas por los investigadores; descriptivo, correlacional, ya que permitió describir las características de las variables y determinar el grado de relación entre ellas; y transversal porque la información se recolectó en un único momento durante el año 2024.

El estudio se realizó en el Policlínico PNP Ayacucho, establecimiento de salud de categoría I-3 perteneciente a la Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL), ubicado en el distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho. La población estuvo conformada por los 31 trabajadores del establecimiento, entre oficiales y suboficiales de servicios, profesionales asimilados a la Policía Nacional del Perú y personal SERUMS remunerado que laboraban en las áreas asistenciales y administrativas. Debido al reducido tamaño de la población, se utilizó un muestreo censal, por lo que la muestra estuvo constituida por la totalidad de los trabajadores ($n = 31$).

Se incluyó a trabajadores de ambos sexos que laboran como oficiales, suboficiales de servicios, personal contratado o SERUMS y que aceptaron participar voluntariamente mediante el consentimiento informado. Se excluyó al personal ajeno al establecimiento, a quienes no aceptaron participar y a aquellos que presentaban limitaciones físicas o cognitivas que impidieran responder adecuadamente el cuestionario.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Para medir la calidad de servicio se utilizó un cuestionario de 21 ítems basado en el modelo SERVQUAL. La satisfacción del usuario interno se evaluó mediante un cuestionario de 22 ítems distribuidos en siete dimensiones: trabajo actual,

trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. Ambos instrumentos emplearon una escala tipo Likert de tres categorías: insatisfecho (1), medianamente satisfecho (2) y satisfecho (3).

La validez de contenido de los instrumentos fue establecida mediante juicio de tres expertos del área de la salud (dos licenciados en Enfermería y un químico farmacéutico), quienes calificaron los instrumentos como adecuados para su aplicación. La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de $\alpha = 0,93$ para el instrumento de calidad de servicio y $\alpha = 0,96$ para el instrumento de satisfacción del usuario interno, evidenciando una excelente consistencia interna.

Previamente a la recolección de datos, se obtuvo la autorización de la jefatura del Policlínico Policial Ayacucho y se coordinó con el área de Educación y Doctrina para la aplicación de los cuestionarios. Las encuestas fueron administradas de manera individual durante la jornada laboral, verificándose la integridad de los registros al finalizar su aplicación. Posteriormente, la información fue codificada y procesada en una base de datos para su análisis estadístico.

El procesamiento de los datos se realizó utilizando Microsoft Excel para la elaboración de la base de datos y el software IBM SPSS Statistics para el análisis estadístico. Se aplicó estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y porcentajes, mientras que para determinar la relación entre las variables se emplearon los coeficientes de correlación de Pearson y Rho de Spearman, considerando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y un

nivel de significancia estadística de $p < 0,05$.

II. Resultados y discusión

Resultados

Tabla 1.

Relación entre “la calidad de servicio - satisfacción del usuario Interno en el policlínico PNP Ayacucho-2024”

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	2	6%	10	32%	4	13%	16	52%
BUENO	0	0%	2	6%	13	42%	15	48%
TOTAL	2	6%	12	39%	17	55%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002). ☐

Nota: Los valores de Malo, Regular y Bueno se obtuvieron mediante la ley de Sturges, la cual permitió transformar la escala Likert con cinco opciones en una clasificación de tres niveles de intervalos:

Tabla 1: indica que el 52% de trabajadores mencionan, la calidad de servicio es regular, de ellos 32% están medianamente satisfechos, 13% se encuentran satisfechos y el 6% insatisfechos, luego el 48% perciben como buena la calidad de servicio, de las cuales el 42% se encuentran satisfechos y el 6% medianamente satisfechos.

Tabla 2.

“Nivel de calidad de servicio que brinda el policlínico” PNP Ayacucho, 2024

Calidad servicio	Trabajadores	
	Frec.	%
Mala	0	0%
Regular	16	52%
Bueno	15	48%
Total	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado del instrumento utilizado por Vega (2017).

La tabla 2 indica que de los 31 trabajadores del policlínico policial ayacucho-2024, el 52% (16) opinan que es regular la calidad de servicio, luego 48% (15) opinan que es buena la calidad de servicio.

Tabla 3.

“Nivel de satisfacción del usuario interno en el en el policlínico” PNP Ayacucho -2024

Nivel satisfacción del usuario interno	Usuarios	
	Frecuencia	%
Insatisfecho	2	6%
Medianamente Insatisfecho	12	39%
Satisfecho	17	55%
TOTAL	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSa, 2002).

La tabla 3 indica que de los 31 trabajadores del policlínico PNP ayacucho-2024, el 55% (17) opinan que se encuentran satisfechos, el 39% (12) están medianamente satisfechos y el 6% (2) indican que se encuentran insatisfechos.

Tabla 4.

Relación entre “la calidad de servicio - el trabajo actual en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION NIVEL DE TRABAJO ACTUAL							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	3	10%	10	32%	3	10%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	3	10%	10	32%	18	58%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSa, 2002).

En los resultados de la tabla 4, indica que 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es bueno la calidad de servicio. Luego, 58% (18) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, se encuentran satisfechos con el nivel de trabajo actual, el 32% (10) trabajadores opinan que se encuentran medianamente satisfechos con el nivel de trabajo actual y 10% (3) insatisfechos con el nivel de trabajo actual.

Tabla 5.

Relación entre “la calidad de servicio - trabajo en general en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión trabajo en general							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	1	3%	13	42%	2	6%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	1	3%	13	42%	17	55%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 5, se muestra que 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que la calidad de servicio es buena. Luego, 55% (17) trabajadores del policlínico policial Ayacucho opinan que el nivel del trabajo general se encuentra satisfechos, el 42% (13) trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con el nivel de trabajo en general y 3% (1) de ellos están insatisfechos con el nivel de trabajo en general.

Tabla 6.

Relación de “la calidad de servicio - la interacción con el jefe inmediato en el policlínico” PNP ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión Interacción con el jefe inmediato							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	8	26%	8	26%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	15	48%	15	48%
TOTAL	8	26%	8	26%	15	48%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

En los resultados de la tabla 6, indica que el 52% (16) de trabajadores del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es bueno la calidad de servicio. Luego 48% (15) trabajadores del policlínico policial ayacucho-2024, están satisfechos con dicha dimensión, el 26% (8) trabajadores se encuentran

medianamente satisfechos con dicho nivel de interacción y 26% (8) trabajadores opinan que están Insatisfechos con la dimensión del nivel interacción con su jefe inmediato.

Tabla 7.

Relación entre “la calidad del servicio con la dimensión oportunidad de progreso en el policlínico” PNP Ayacucho-2024.

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensiones oportunidades de progreso							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	7	23%	9	29%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	12	39%	3	10%	15	48%
TOTAL	7	23%	21	68%	3	10%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

policia Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es buena la calidad de servicio. Luego el 68% (21) trabajadores del policlínico policia Ayacucho, están medianamente satisfechos con la dimensión de oportunidad de progreso, el 23% (7) trabajadores se encuentran insatisfechos con la dimensión de oportunidad de progreso y 10% (3) de trabajadores opinan estar satisfechos con dicho nivel.

Tabla 8.

Relación entre “calidad de servicio - las remuneraciones e incentivos en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión remuneraciones e incentivos							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	0	0%	0	0%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	15	48%
TOTAL	6	19%	20	65%	5	16%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

De acuerdo a la tabla 8, indica, 52% (16) empleados del policlínico policia Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben que es buena la calidad de servicio.

Luego el 65% (20) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están medianamente satisfechos con la dimensión de remuneraciones e incentivos, de ahí el 19% (6) trabajadores se encuentran insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 16% (5) de trabajadores opinan que se encuentran satisfechos con dicha dimensión.

Tabla 9.

Relación entre “la calidad de servicio - interacción con sus compañeros de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión de interacción con los compañeros de trabajo							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	7	23%	9	29%	0	0%	16	52%
BUENO	0	0%	9	29%	6	19%	15	48%
TOTAL	7	23%	18	58%	6	19%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

La tabla 9, indica, 52% (16) empleados del policlínico policial Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben la calidad de servicio como buena. Luego el 58% (18) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están medianamente satisfechos, de ahí el 23% (7) de trabajadores se encuentran insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 19% (6) de trabajadores opinan que se encuentran satisfechos con dicha dimensión.

Tabla 10.

Relación entre “la calidad de servicio - el ambiente de trabajo en el policlínico” PNP Ayacucho-2024

Calidad de servicio	GRADO DE SATISFACCION							
	Dimensión de ambiente de trabajo							
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	0	0%	12	39%	4	13%	16	52%
BUENO	3	10%	0	0%	12	39%	15	48%
TOTAL	3	10%	12	39%	16	52%	31	100%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

Los resultados de la tabla 10, indican el 52% (16) trabajadores del policlínico policial

Ayacucho, opinan que es regular la calidad, 48% (15) perciben a la calidad de servicio como buena. Luego el 52% (16) trabajadores del policlínico policial Ayacucho, están satisfechos con el ambiente de trabajo, de ahí el 39% (12) de trabajadores se encuentran medianamente insatisfechos con dicho nivel de interacción y el 10% (3) de trabajadores opinan que se encuentran insatisfechos con el ambiente de trabajo.

Tabla 11.

Correlaciones con el coeficiente Rho de Spearman

			CALIDAD DE SERVICIO	Trabajo Actual	Trabajo en General	Interaccion con el jefe inmediato	Oportunidades de Progreso	Interaccion con los compañeros de trabajo
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,992**	,983**	,991**	,945**	,972**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	31	31	31	31	30	31
	Trabajo Actual	Coefficiente de correlación	,992**	1,000	,980**	,983**	,943**	,979**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	31	31	31	31	30	31
	Trabajo en General	Coefficiente de correlación	,983**	,980**	1,000	,972**	,945**	,964**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.	<.001	<.001	<.001
		N	31	31	31	31	30	31
	Interaccion con el jefe inmediato	Coefficiente de correlación	,991**	,983**	,972**	1,000	,952**	,975**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	.	<.001	<.001
		N	31	31	31	31	30	31
	Oportunidades de Progreso	Coefficiente de correlación	,945**	,943**	,945**	,952**	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	.	<.001
		N	30	30	30	30	30	30
	Interaccion con los compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación	,972**	,979**	,964**	,975**	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.
		N	31	31	31	31	30	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 12.

Correlaciones con el coeficiente Rho de Pearson

		CALIDAD DE SERVICIO	GRADO DE SATISFACCION	Remuneraciones e incentivos	Ambiente de trabajo
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,964**	,974**	,983**
	Sig. (bilateral)		<.001	<.001	<.001
	N	31	31	31	31
GRADO DE SATISFACCION	Correlación de Pearson	,964**	1	,974**	,985**
	Sig. (bilateral)	<.001		<.001	<.001
	N	31	31	31	31
Remuneraciones e incentivos	Correlación de Pearson	,974**	,974**	1	,976**
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001		<.001
	N	31	31	31	31
Ambiente de trabajo	Correlación de Pearson	,983**	,985**	,976**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	
	N	31	31	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Discusión

Los resultados muestran que el 52 % de los usuarios percibió la calidad de servicio como regular y el 55 % manifestó estar satisfecho. Asimismo, se encontró una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ($Rho = 0,964$; $p = 0,000 < 0,05$). Este hallazgo coincide con Arellano y Espinoza, quienes identificaron una relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción laboral, así como con García, quien reportó una correlación positiva alta ($Rho = 0,81$; $p < 0,05$). Estos resultados sugieren que una mejor percepción de la calidad del servicio se relaciona con mayores niveles de satisfacción de los usuarios internos.

Respecto a la calidad de servicio, el 52 % la calificó como regular y el 48 % como buena, destacando que la capacidad de respuesta fue valorada principalmente como regular. En cuanto a la satisfacción, el 55 % de los usuarios se mostró satisfecho, el 39 % medianamente satisfecho y el 6 % insatisfecho. Estos resultados evidencian una percepción muy favorable de la satisfacción, aunque persisten aspectos de la calidad que requieren fortalecimiento. Asimismo, difieren de Vega, quien encontró una mayor proporción de usuarios que calificó la calidad como mala, y de Orihuela, quien reportó un predominio de satisfacción regular.

En relación con las dimensiones de la satisfacción, se encontraron relaciones positivas muy altas entre la calidad de servicio y trabajo actual ($Rho = 0,992$), trabajo en general ($Rho = 0,983$), interacción con el jefe inmediato ($Rho = 0,991$), oportunidades de progreso ($Rho = 0,945$), remuneraciones e incentivos ($Rho = 0,974$), interacción con los compañeros ($Rho = 0,972$) y ambiente de trabajo (Rho

= 0,983), todas con $p = 0,000 < 0,05$. Estos resultados coinciden, en términos generales, con estudios previos que señalan que las condiciones laborales, la comunicación con los superiores, las oportunidades de desarrollo, las remuneraciones, las relaciones interpersonales y el ambiente laboral se relacionan con la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

En conjunto, los hallazgos confirman que la calidad de servicio constituye un factor estrechamente relacionado con la satisfacción del usuario interno del Policlínico PNP Ayacucho. La magnitud de las correlaciones encontradas evidencia la importancia de fortalecer aspectos como la capacidad de respuesta, las condiciones laborales, las oportunidades de progreso, los incentivos y las relaciones interpersonales. En este sentido, el modelo SERVQUAL constituye una herramienta útil para identificar aspectos críticos de la calidad del servicio y orientar acciones de mejora continua en las instituciones de salud.

Conclusiones

Se concluye que existe una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del Policlínico PNP Ayacucho, 2024 ($Rho = 0,964$; $p < 0,05$), evidenciando que una mejor calidad del servicio se relaciona con mayores niveles de satisfacción del personal.

La calidad del servicio fue percibida principalmente como regular (52 %), seguida de una valoración buena (48 %), sin registros en el nivel malo. Esto evidencia una percepción aceptable del servicio, aunque existen aspectos que requieren fortalecimiento para alcanzar niveles superiores de calidad.

Respecto a la satisfacción del usuario interno, el 55 % de los trabajadores manifestó estar satisfecho, el 39 % medianamente satisfecho y el 6 %

insatisfecho, lo que refleja un nivel de satisfacción predominantemente favorable, aunque persisten condiciones susceptibles de mejora.

Se determinó una relación positiva muy alta entre la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario interno: trabajo actual ($Rho = 0,992$), trabajo en general ($Rho = 0,983$), interacción con el jefe inmediato ($Rho = 0,991$), oportunidades de progreso ($Rho = 0,945$), remuneraciones e incentivos ($Rho = 0,974$), interacción con los compañeros de trabajo ($Rho = 0,972$) y ambiente de trabajo ($Rho = 0,983$). Estos resultados evidencian que la mejora de la calidad del servicio se encuentra estrechamente relacionada con mejores condiciones de satisfacción laboral del usuario interno.

Referencias bibliográficas

- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com/books?id=d9WL4BMVHi8C>
- Mendoza, A. (2015). *La calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio médico del Hospital II de Huamanga "Carlos Tupia García Godos", Ayacucho, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
file:///C:/Users/USER/Downloads/Tesis%20En680_Men.pdf
- Muñoz, R. (2018). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bc70013c-3841-4561-ba08-078bf9f73b9b/content>
- Organización Mundial de la Salud. (s. f.). *Calidad de la atención*.
<https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- Jara, M. (2025). *Inestabilidad laboral y su repercusión en la gestión pública del área de logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/59eaea39-3200-434f-8688-fde6d14e1051/content>

Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*.

<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Organización Panamericana de la Salud. (2019, 3 de octubre). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas*.

<https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>

Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la DIREMID Áncash, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12048>

Astudillo, J., & Barragán, M. (2023). Calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral: Un análisis de su influencia en empresas manufactureras. *Estudios de la Gestión*.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3916/4241>

Torres, Y., Bedoya, M., García, J., & Neto, D. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la COVID-19. *Enfermería Investiga*, 8(3), 31–40.

<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2511>

Goula, A., Rizopoulos, T., & Stamouli, M. (2022). Internal quality and job satisfaction in healthcare services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35162517/>

1. Navarro, A. (2024). Indicadores de calidad y satisfacción del usuario interno y externo del Hospital II-1 Rioja, 2024 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4502>

Carrasco, E., & Hinostroza, M. (2024). Análisis de la calidad percibida de atención de servicio de los usuarios de consulta externa y su relación con la satisfacción de un centro de salud universitario. Caso: El Servicio de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Perú [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/26780>

Landa, O. (2023). La calidad de servicio médico y la satisfacción de los pacientes en la entidad prestadora de salud del distrito de San Juan de Lurigancho de la región de Lima Metropolitana en el año 2018 [Tesis, Universidad Nacional de Educación

- Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/7ab82972-7f90-4e41-b514-b11371a86085>
- Ku, K., & Campos, W. (2025). Determinar la calidad de la atención en salud: Una revisión sistemática. Aula Virtual.
<https://ve.scielo.org/pdf/auvir/v6n13/2665-0398-auvir-6-13-e513.pdf>
- Acaro, G., & Effio, B. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud del Perú–Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, San Isidro, junio de 2023 [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.continental.edu.pe/item/1b6eb1c3-0fa4-478e-86c7-b1f8065a2a45>
- Fernández, E. (2023). Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023 [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/afb2ddd4-8ae6-4a5e-8302-6762fc4891df>
- Carrión, V. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96832>
- Sandoval, E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Atención Primaria Metropolitano III, EsSalud–Ayacucho, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH.
<https://repositorio.unsch.edu.pe/items/2f4f1490-9f64-409f-87cd-8d801de28dfc>
- Gómez, R. (2023). Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, 2023 [Tesis de especialidad, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0d6d8fa8-0a56-492d-939c-7fe900e11545/content>
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma.
<https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover>
- Falconi Campos, V. (1992). TQC: Control de la calidad total (al estilo japonés). Universidad Federal de Minas Gerais.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/dagilr,+19366-63680-1-CE%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/dagilr,+19366-63680-1-CE%20(2).pdf)

Blanco, D. (2017). Calidad, estrategia y liderazgo: Los 10 principios fundamentales de la calidad total. Consultoría, Auditoría y Formación.

<https://dbcalidad.blogspot.com/2017/08/los-10-principios-fundamentales-de-la.html>

Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: Qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Zenvia.

<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. [Internet].

Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/245704883_Communication_and_Control_Processes_in_the_Delivery_of_Service_Quality

Grönroos, C. (1978). Service-oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588–601.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/014829639090037E>

Ministerio de Salud. (2006). Sistema de gestión de la calidad en salud.

https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0097-2026-UNSCH-EPG/KBA**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N°002-2026-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. ROLANDO EVER ALFARO ENCISO
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Calidad de servicio y satisfacción laboral de los usuarios internos en el policlínico PNP Ayacucho - 2024
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	7% de similitud
N° DE TRABAJO	3013933747
FECHA	17 de agosto de 2026

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

17 de agosto de 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Kellys DIARO CAL ARGUMEDO
Anti Director de Investigación

CC.
Archivo
KBA/

Calidad de servicio y satisfacción laboral de los usuarios internos en el policlínico PNP Ayacucho-2024

por Rolando Ever ALFARO ENCISO

Fecha de entrega: 17-ago-2026 05:01p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 3013933747

Nombre del archivo: Rolando_Ever_ALFARO_ENCISO_T.docx (1.72M)

Total de palabras: 14949

Total de caracteres: 87301

Calidad de servicio y satisfacción laboral de los usuarios internos en el policlínico PNP Ayacucho-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	7%	4%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
6	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios,UNIMINUTO	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	<1%
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
12	www.mlsjournals.com	<1%
	Fuente de Internet	

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00598-2026-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 11:00 a.m. del 10 de julio de 2026 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Mg. KELVIS BERROCAL ARGUMEDO** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dra. RUTH ELENA ALARCON MUNDACA** y la **Dra. MERCEDES GALLARDO GUTIERREZ**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS EN EL POLICLÍNICO PNP AYACUCHO - 2024**, presentado por el **Bach. ROLANDO EVER ALFARO ENCISO**. Teniendo como asesor al **Mtro. SERAPIO ROMERO GAVILAN**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciséis (16).

CALIFICACION (x)	
Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	
Desaprobado(a) por Unanimidad.	
Desaprobado(a) por Mayoría.	

Marcar con un aspa (x).

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. ROLANDO EVER ALFARO ENCISO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las.....12:30.....p.m.....hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....1:09.....p.m.....hrs. del 10 de julio de 2026.


.....
Mg. KELVIS BERROCAL ARGUMEDO
Director (e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG-FCSA.


.....
Dra. RUTH ELENA ALARCON MUNDACA
Miembro.


.....
Dra. MERCEDES GALLARDO GUTIERREZ
Miembro.


.....
Dr. ENRIQUE JAVIER AGUILAR FELICES
Secretario Docente.

Observaciones: