

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

**CUIDADOS DE SALUD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
POLICIAS RETIRADOS EN EL HOSPITAL GERIATRICO PNP "SAN  
JOSE", LIMA, 2022**

**Presentado por:**

**DEYSY ROSMERY RUIZ ROMERO  
ROCIO MARISOL VASQUEZ ALTAMIRANO**

**Asesor:**

**Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TAVARA**

**Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad Profesional en Trabajo  
Social: Trabajo Social, Salud, Familia y Comunidad**

**Huacho – Perú**

**2023**

# CUIDADOS DE SALUD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS POLICIAS RETIRADOS EN EL HOSPITAL GERIATRICO PNP "SAN JOSE", L1MA,2022 Presentado por: DEYSY ROSMERY RUIZ ROMERO ROCIO MARISOL VASQUEZ ALTAMIRANO Aseso

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://old.oalib.com">old.oalib.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.scielo.org.pe">www.scielo.org.pe</a> Fuente de Internet	1%

Submitted to Universidad Autónoma de Ica

**CUIDADOS DE SALUD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS POLICIAS  
RETIRADOS EN EL HOSPITAL GERIATRICO PNP "SAN JOSE", LIMA, 2022**

**ROCIO MARISOL VASQUEZ ALTAMIRANO**

**DEYSY ROSMERY RUIZ ROMERO**

**Línea de investigación: Ciencias Sociales, interdisciplinariedad**

**TESIS**

**ASESOR: Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TAVARA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL  
HUACHO  
2023**

---

**Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TAVARA**

**ASESOR**

---

**Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA**

**PRESIDENTE**

---

**Dra. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ**

**SECRETARIO**

---

**M(a). ANGELICA CASTAÑEDA CHINGA**

**VOCAL**





## DEDICATORIA

La presente investigación se le dedico de manera especial a mi Mamá y Hermana pues ellas fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

A mi Tío y Tía por estar siempre conmigo apoyándome incondicionalmente en cada momento.

*ROCIO Y DEYSY*



## AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por darme la vida y salud para seguir con cada una de mis metas.

Gracias a mi segunda casa la Universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona.

Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación.



## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.5 Delimitaciones del estudio.....	19
1.6 Viabilidad del estudio.....	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	20
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	24
2.3 Bases filosóficas.....	26
2.4 Definición de términos básicos.....	29

2.5 Hipótesis de investigación .....	29
2.5.1 Hipótesis general .....	31
2.5.2 Hipótesis específicas .....	31
2.6 Operacionalización de las variables .....	32

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	34
3.1.1 Tipo de investigación .....	34
3.1.2 Nivel de investigación .....	34
3.1.3 Diseño de investigación .....	34
3.1.4 Enfoque de investigación .....	35
3.2 Población y muestra .....	35
3.2.1 Población .....	35
3.2.2 Muestra .....	35
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	36

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados .....	37
4.2 Contrastación de hipótesis .....	42

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	47
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	51
6.2 Recomendaciones .....	52



<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
7.1 Fuentes documentales.....	54
7.2 Fuentes bibliográficas.....	55
7.3 Fuentes hemerográficas .....	56
7.4 Fuentes electrónicas.....	57
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	59
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	61
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO .....	65



**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción .....	34
<b>Figura 2.</b> Elementos Tangibles .....	35
<b>Figura 3.</b> Fiabilidad .....	36
<b>Figura 4.</b> Empatía .....	36
<b>Figura 5.</b> Velocidad de respuesta.....	37
<b>Figura 6.</b> Seguridad .....	38



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de Variable</i> .....	29
<b>Tabla 2.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	39
<b>Tabla 3.</b> <i>Rho de Sperman</i> .....	40



## Resumen

**Objetivo:** Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

**Métodos:** metodología básica, de nivel descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo, **Resultados:** donde se obtuvo un Rho de ,743, para la relación entre el nivel

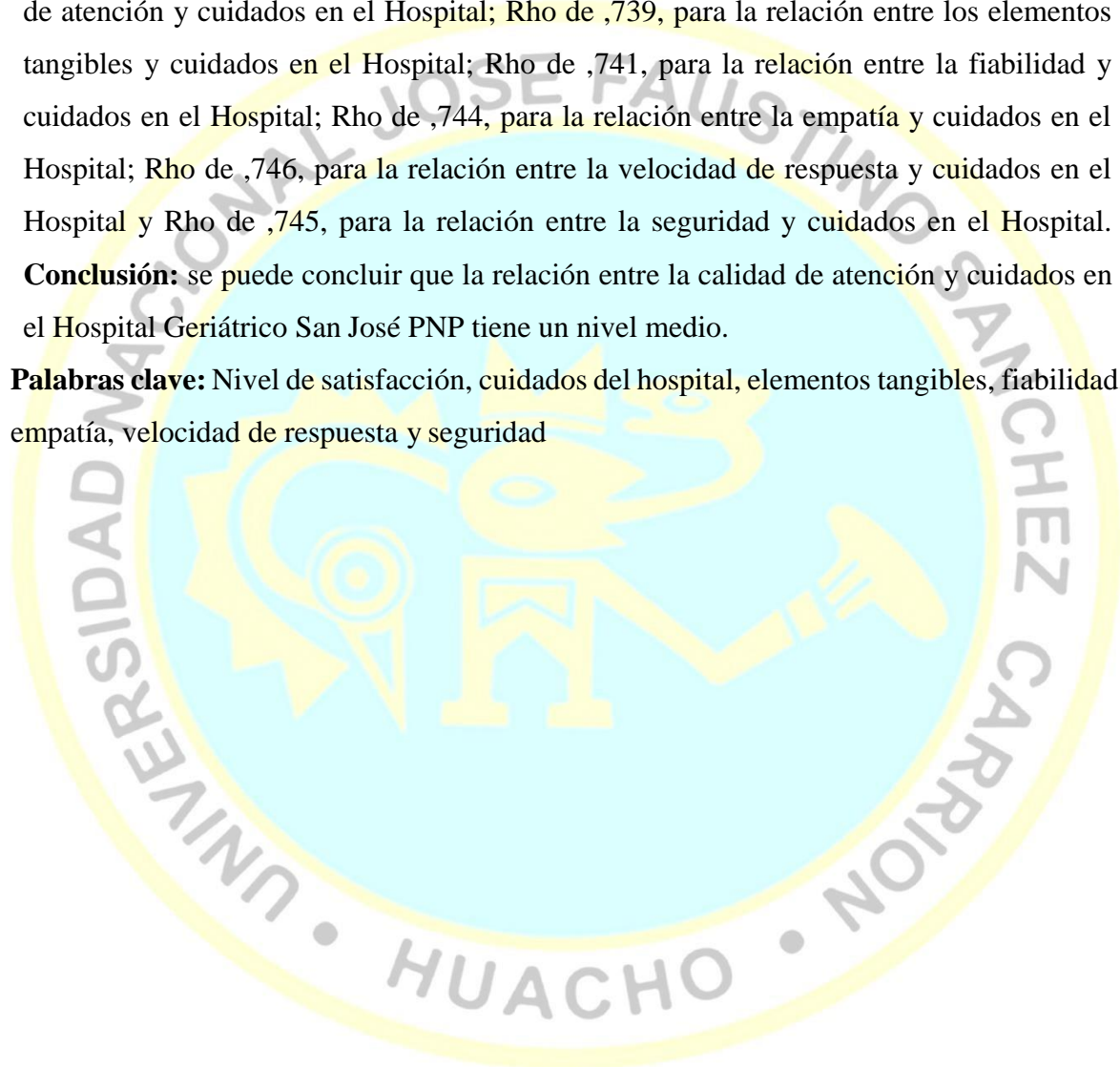
de atención y cuidados en el Hospital; Rho de ,739, para la relación entre los elementos tangibles y cuidados en el Hospital; Rho de ,741, para la relación entre la fiabilidad y

cuidados en el Hospital; Rho de ,744, para la relación entre la empatía y cuidados en el Hospital; Rho de ,746, para la relación entre la velocidad de respuesta y cuidados en el

Hospital y Rho de ,745, para la relación entre la seguridad y cuidados en el Hospital.

**Conclusión:** se puede concluir que la relación entre la calidad de atención y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP tiene un nivel medio.

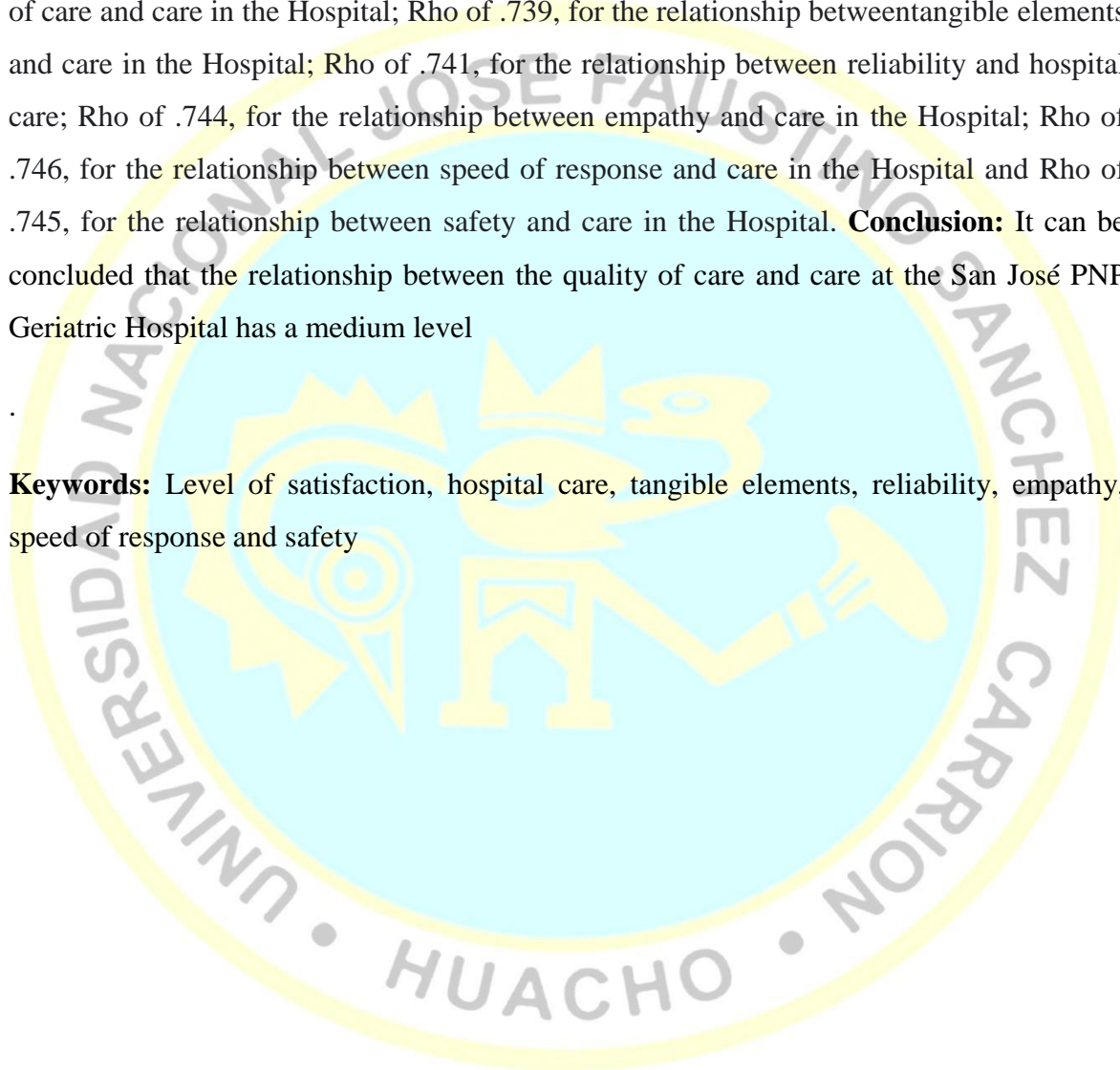
**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, cuidados del hospital, elementos tangibles, fiabilidad, empatía, velocidad de respuesta y seguridad



## Abstract

**Objective:** to establish the relationship between the level of satisfaction of the police officers in a situation of related retirement and the care in the San José PNP Geriatric Hospital, Lima, 2021. **Methods:** basic methodology, descriptive level, non-experimental, quantitative approach **Results:** where a Rho of .743 was obtained, for the relationship between the level of care and care in the Hospital; Rho of .739, for the relationship between tangible elements and care in the Hospital; Rho of .741, for the relationship between reliability and hospital care; Rho of .744, for the relationship between empathy and care in the Hospital; Rho of .746, for the relationship between speed of response and care in the Hospital and Rho of .745, for the relationship between safety and care in the Hospital. **Conclusion:** It can be concluded that the relationship between the quality of care and care at the San José PNP Geriatric Hospital has a medium level

**Keywords:** Level of satisfaction, hospital care, tangible elements, reliability, empathy, speed of response and safety



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación está encaminado a investigar Cuidados de Salud y Nivel de satisfacción de los Policías retirados en el HOSPITAL GERIATRICO PNP "SAN JOSE", Lima 2022 el nivel de satisfacción de los pacientes que se ha transformado en un componente clave de las tácticas de marketing de las organizaciones. Esto destaca lo importante que es para las organizaciones desarrollar la calidad del servicio si quieren perdurar y ampliar, ya que hacerlo puede permitirles subrayar las dificultades que encuentran en mercados competitivos.

Esto nos enseña que, para proteger una ventaja competitiva sostenida, las empresas de servicios deben brindar a sus usuarios servicios excepcionales. Sin embargo, para que estas organizaciones alcancen sus objetivos, deben entender qué es la calidad del servicio.

La calidad del servicio suele describirse como el grado en que un servicio satisface las demandas o expectativas del cliente.

La calidad del servicio como "La disconformidad entre la opinión de los clientes sobre los servicios prestados por una empresa concreta y sus expectativas sobre las empresas que prestan dichos servicios". Los consumidores consideran que la calidad es mala si lo que observan no está a la altura de sus expectativas, y perciben que la calidad es alta si lo que perciben cumple o supera sus expectativas. de los consumidores, consideradas como lo que creen que el proveedor de servicios debería ofrecer y en las que intervienen sus necesidades individuales, experiencias previas, el boca a boca y las comunicaciones del proveedor de servicios, son componentes críticos de la calidad de servicio identificada Suraman (1985) (, p.49).

El presente trabajo de investigación se ha dividido en capítulo de tal manera que al leerlo sea de fácil entendimiento por el público interesado

**Capítulo I** se ha desarrollado la problemática y a partir de ella se han establecido los problemas de investigación y sus respectivos objetivos, así como la justificación del trabajo, entre otros.

En el **capítulo II** se ha considerado el marco teórico, antecedentes a nivel internacional y nacional, las bases teóricas definiciones conceptuales y la formulación de hipótesis tanto general como específicos y el cuadro de operacionalización de variables

En el **Capítulo III** se encuentra la metodología diseño metodológico, tipo, enfoque, población, muestra; además las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el **Capítulo IV** se presenta los resultados, gracias a los cuales se puede tener una apreciación exacta del problema y a partir de allí proponer para mejorar la situación actual.

En el **Capítulo V** se realizó las discusiones, conclusiones y recomendaciones

Y por último se ha considerado los nexos que están conformados por los instrumentos que servirán para otras propuestas de investigación en el futuro.



## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional durante la crisis sanitaria la Organización Panamericana (2020) señala que, en Australia, Canadá; Estados Unidos, Inglaterra; Irlanda y Finlandia efectuaron una serie de acciones para brindar un servicio de atención primaria de calidad a los pacientes, reduciendo los costos, según Rodríguez (2020) en México los adultos mayores tienen problemas dentro del proceso de envejecimiento demográfico, las previsiones futuras señalan un crecimiento del subgrupo de mayores de 80 años y sugieren que la tasa de dependencia aumentará en los próximos años, mostraron que solo el 30% de pacientes eran consignados como emergencia y el 70% como urgencia; esta situación incrementó la insatisfacción de los pacientes por sentirse no atendidos tal como fue su expectativa.

En el contexto mundial, la tendencia del incremento poblacional proyectado de 1980 a 2025, en 29 países indica un crecimiento de la población general del 14.74% y del 76.91%, para los mayores de 60 años; además, la población mundial mayor de 65 años aumenta en más de 750.000 personas por mes y el 70% de estas personas viven en países en desarrollo. Vasallo pág (164)

Calidad, es el proceso sistémico, continuo de mejoramiento permanente, que involucra a todas las organizaciones en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor adicionado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en responsabilidad, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma relativa, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención en salud pública. siendo considerada desde una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien existe una intensa



discusión en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejora de la organización y abastecimiento de los servicios de salud

Los centros asistenciales de calidad ofrecen a sus usuarios calidad de vida, toda vez que la importancia del envejecimiento se tiene que centrar en el rol del cuidador de la persona mayor y la influencia de los cambios constantes en los sistemas sociales y de salud, se debe entender que el envejecimiento es un serio desafío a la sociedad, y hace hincapié en la necesidad de cambios en el modelo de atención, una mayor sensibilidad y compromiso ético y moral para garantizar la calidad de la atención a las personas mayores

A nivel nacional los adultos mayores, componentes de un grupo minoritario, no han sido mayormente considerados dentro de esas prioridades. El INEI (2018) realizó una encuesta donde midió la satisfacción de los usuarios de aseguramiento universal en salud, de 181 establecimientos, donde el 701% de las personas se sienten satisfechos, el 21.6% no están ni satisfechos/ni insatisfechos y el 8.3% se encuentran insatisfecho.

Es evidente que las mayores posibilidades para la supervivencia, y el cuidado de la salud la tienen los ancianos del estrato social alto o medio alto con mayor poder económico. En los sectores populares en cambio, la pobreza margina a los mayores de una atención de primera categoría.

El Hospital Geriátrico de la Policía Nacional del Perú, brinda atención especializada en salud integrada a todos los adultos mayores que pertenecen a la familia policial, encargándose exclusivo para la atención de los adultos mayores, y donde el servicio médico integral involucra no solo la atención médico sanitaria, sino una secuencia de atenciones que inician desde que el paciente llega al nosocomio hasta que se retira completamente curado o con un tratamiento ambulatorio, siendo importante la intervención en prevenir las enfermedades, brindar tratamiento, rehabilitación, especializado y promover estilos de vida saludable en un marco de respeto, equidad de género, calidad y seguridad contribuyendo así a su mejora para un envejecimiento activo y saludable. En los últimos años ha cumplido o logrado la mayoría de sus metas programadas, pese a limitaciones de logística, de infraestructura, equipamiento y principalmente en recursos humanos. Otras de las cosas que se han percibido es la necesidad de orientar las actividades de capacitación para mejorar las competencias de los trabajadores encaminados a cumplir la misión de esta institución de salud para lo cual se planteó la siguiente pregunta:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, ¿Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, ¿Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Identificar la relación entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

Identificar la relación entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Identificar la relación entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Identificar la relación entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

### 1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica de forma teórica porque permitirá identificar los aspectos más relevantes de las teorías sobre la atención en los servicios médicos, con las actuales tendencias en la atención en beneficio de los policías en situación de retiro.

La investigación se justifica de forma práctica porque permitirá identificar las principales deficiencias del Hospital Geriátrico San José PNP, además de aportar propuestas para mejorar los servicios médicos y de atención a los policías en situación de retiro

Asimismo, la investigación se justifica de forma práctica porque permitirá identificar los aspectos más relevantes de las nuevas tendencias en la atención del servicio médico en beneficios de los policías en situación de retiro.

## 1.5 Delimitaciones del estudio

### **Delimitación temporal**

Se desarrollo el estudio durante el año 2021

### **Delimitación espacial**

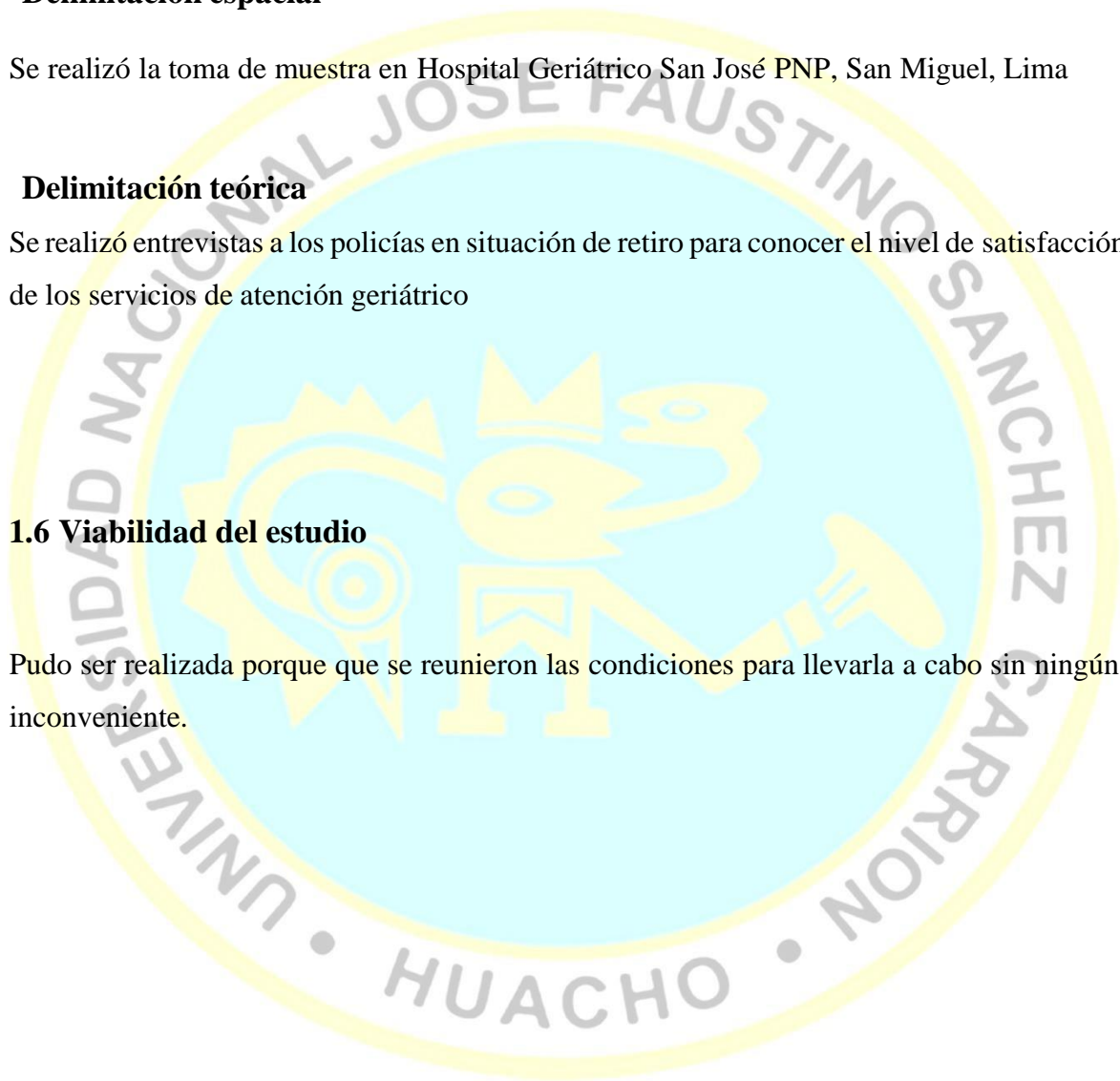
Se realizó la toma de muestra en Hospital Geriátrico San José PNP, San Miguel, Lima

### **Delimitación teórica**

Se realizó entrevistas a los policías en situación de retiro para conocer el nivel de satisfacción de los servicios de atención geriátrico

## 1.6 Viabilidad del estudio

Pudo ser realizada porque que se reunieron las condiciones para llevarla a cabo sin ningún inconveniente.



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Choque, et al., (2021) en su investigación titulado “*Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019*”. **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. **Metodología** estudio cuantitativo, correlacional, transversal, a 53 farmacias. pág. (22) **Resultados** se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente externo (49,06%). Pág. (24) **Conclusión,** se logro señalar que los usuarios tanto externos como internos muestran satisfacción por la atención recibida.

Ayele Y, et al., (2020) en su artículo titulado “*La satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, Este de Etiopía*” cuyo estudio fue transversal, donde se incluyeron un total de 407 muestras realizadas a los pacientes en los trece hospitales, con un rango de edad entre los 18 – 50 años. Para la obtención de los datos se aplicó un cuestionario estructurado. En los resultados obtenidos indica que la satisfacción general fue 2.29 de 5 y su proporción general de satisfacción fue de 46,19%, donde la relación entre el farmacéutico y paciente fue menor (2.10) a comparación del asesoramiento al paciente (2.51). Se concluyó que los niveles de satisfacción fueron muy bajas e inaceptables, por ende, se debe trabajar en la mejora de la calidad del servicio

prestada a los pacientes.

Bratkowska, et al (2020) en su artículo titulado “Calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia desde la perspectiva del paciente”. Se tuvo como muestra a 163 pacientes que asistía a farmacias comunitarias al azar. El método aplicado en este estudio fue un Cuestionario de Pacientes de Farmacia Comunitaria (CPPQ). Los resultados obtenidos indican que en las cadenas de boticas el nivel de atención prestada a los pacientes fue ligeramente superior. El puntaje más bajo fue sobre la provisión de información del medicamento, con farmacias independientes que tuvieron un mejor puntaje al respecto. En conclusión, las cadenas de farmacias y farmacias independientes de Polonia aseguran un nivel similar acerca de la atención brindada. Se debe tener un principal énfasis en proporcionar la información de los medicamentos a los pacientes.

Ismail, et al (2020) en su artículo titulado “Factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública”. Se elaboró un cuestionario de Satisfacción del Paciente de la Clínica de Salud Pública (PHC-PSQ), el estudio fue de corte transversal de 400 pacientes que asistían a las farmacias en tres clínicas, que fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio sistemático. Como resultado, el puntaje medio total que se obtuvo para la satisfacción de los pacientes que asistían a la farmacia fue de 7,56. Mientras que los de la tercera edad y los de estudios superiores tuvieron un puntaje sobre la satisfacción del paciente más bajo. En los últimos tres meses, los usuarios que habían asistido a la farmacia presentaron un puntaje más alto en lo que respecta la satisfacción del paciente. Se concluyó que en el servicio prestado en la farmacia de las clínicas de salud pública tuvieron un nivel de satisfacción alto.

Febryana, et al (2018) en su artículo titulado “Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en los centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia”. El método de estudio utilizado fue un cuestionario cerrado a 602 pacientes. En el establecimiento de salud primario presentaron un nivel de satisfacción en la atención farmacéutica de alto a muy alto (3.39 / 3.54). En el establecimiento de salud secundario la satisfacción en la atención farmacéutica fue bajo a muy bajo (2.04 / 3.75). En conclusión, señala que los pacientes en la atención farmacéutica tienen una expectativa alta a diferencia de la experiencia real que tuvieron en los

establecimientos de salud.

Becerra, et al., (2020) en su artículo titulado “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19”. El artículo desarrolló un estudio observacional, prospectivo y transversal, donde se tomó como muestra 120 usuarios externos y se recolectaron los datos mediante una encuesta modelo SERVQUAL. Se obtuvo como un resultado general que el 38,3% los usuarios encuestados se sienten medios satisfechos mientras que el otro 61,7% se siente insatisfecho. Y en las dimensiones siguientes, fiabilidad (69,2%); empatía (60,8%); aspectos tangibles (87,5%); seguridad (58,3%); capacidad de respuesta (76,7%) de insatisfacción. Se concluye que los usuarios externos (75,8%) se encuentran insatisfechos con el servicio de salud. Se concluye que en esta época de pandemia los usuarios externos se encuentran insatisfechos con respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de atención primaria.

Vizcaíno, et. (2018) en su artículo titulado *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco* su objetivo fue Objetivo: Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco. Material y métodos: Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVICE PERFORMANCE; aplicación de encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes abarcando las urgencias atendidas en el turno matutino, vespertino y nocturno durante una semana en abril 2017, utilizando un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción del servicio desde las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Resultados: Los hallazgos indican que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. Conclusiones: La percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento

## 2.1.2 Investigaciones nacionales

Febres, et al., (2020) en su artículo titulado “Satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016”.objetivo: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016.**Metodología** Realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 292 pacientes del hospital Daniel Alcides Carrión que oscilan entre los 36 a 45 años, aplicándose el cuestionario estandarizado modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta que el 57% de la muestra fueron mujeres, se obtuvo como **resultado** una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales que se obtuvo básicamente se fundamentaron en las dimensiones de seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción respectivamente, por otra parte, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo el mayor nivel de insatisfacción con un 57,1% de encuestados insatisfechos, seguida con la dimensión de capacidad de respuesta con un 55,5% de insatisfacción. **Conclusión**, el sistema de salud debe implementar mejoras con el fin de brindar una atención de calidad hacia los usuarios.

Larios, et al. (2020) en su tesis titulado” Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana”universidad Cesar Vallejo Lima Su **objetivo** fue determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. **Metodología:** estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, donde que la muestra de estudio estuvo conformada por 148 usuarios, todos ellos, personas mayores de edad de ambos sexos que venían siendo atendidos entre los meses de mayo y junio del 2019, en la encuesta realizada se utilizó dos instrumentos que fue creado por la investigadora, ambos instrumentos poseen la validez de juicio que se requiere por parte de los expertos, asimismo se calculó la confiabilidad con el alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,989 para la calidad de atención y de 0,996 para la satisfacción, teniendo como resultado que las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas con la satisfacción del usuario externo, se **concluye** afirmando que sí existe una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.



Díaz y Yampi., (2017) en su investigación titulado “Nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017”. Tuvo como **objetivo** establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo Lima **Metodología** estudio con enfoque descriptivo, de diseño observacional, transversal y prospectivo, la **población** estuvo conformada por 91346 y la muestra por 383 clientes. Se aplicó el cuestionario estructurado con 22 preguntas cerradas de tipo escala Likert. Los **resultados** encontrados fueron los siguientes: 1,00 – 3, 00 = satisfacción baja, 3,01 – 5,00= satisfacción media y 5,01 – 7,00 = satisfacción alta, donde se constata que los usuarios manifiestan tener un promedio adecuado de satisfacción alta por la atención que perciben, asimismo ningún cliente manifiesta satisfacción baja, 8,7% fue el porcentaje de satisfacción media y 91.3% de satisfacción alta. En **conclusión**, se confirma que la mayoría de clientes manifiestan tener un mayor nivel de satisfacción, siendo los mismo de ambos géneros, y a la vez teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Hernández, et al (2019) en su artículo titulado “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”. El presente estudio fue analítico y de corte transversal. Para la recolección de datos fue mediante una encuesta de la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza). Fueron 14 206 usuarios, el 74.3% aseguran haber recibido una atención buena y muy buena. El vivir en aglomeraciones, el tener lengua nativa o alguna enfermedad crónica se relacionó con un puntaje menor en la satisfacción percibida de los usuarios, mientras que el vivir en la selva se relacionó con un puntaje mayor en lo que respecta a la satisfacción percibida. En conclusión 3 de cada 4 usuarios tienen una buena o muy buena atención en el establecimiento de salud del MINSA

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Cuidados De Salud

#### Definición.

**Triángulo geriátrico:** constituido por las relaciones que se establecen entre la enfermera de geriatría, el paciente geriátrico y el cuidador de anciano hospitalizado en el servicio de geriatría, que facilita ofrecer cuidados específicos de enfermería, fundamentados por los conocimientos que sobre la profesión posee la enfermera (cuidados profesionales), que favorece el aprovechamiento de la capacidad funcional del anciano, mediado por la relación

de cuidados generales que se dan entre el paciente y el cuidador, lo que permite satisfacer las necesidades, modificar su grado de dependencia y alcanzar un mejor estado de salud.

**Cuidados:** Febres, et al., (2020) indica es primordial para la atención, diagnóstico y tratamiento del paciente. realizar coordinaciones con otras áreas para los procedimientos que requiere el paciente; registrar la historia clínica; realizar la valoración del paciente; control de funciones vitales; su evolución; revisar que la medicación y alimentación sea adecuada, y fundamentalmente debe tener interacción con el paciente y familia durante el cuidado.

**Cuidador del paciente hospitalizado en el servicio de Geriatría:** es un familiar o persona con un grado de responsabilidad y afecto que le permita asumir o colaborar con la atención al anciano en el propio servicio, durante el periodo de hospitalización, ayudándole a realizar las actividades que no hace por sí mismo. Esta persona no siempre tiene preparación y tampoco recibe remuneración.

**Paciente geriátrico:** es aquella persona que, con el curso de los años, se acompaña de diversas enfermedades que implican el consumo de varios medicamentos (polifarmacia). Con frecuencia presenta dificultades mentales, económicas y un grado variable de dependencia para realizar las actividades de la vida diaria que demandan un conjunto de necesidades asociadas al proceso de envejecimiento.

**Relación enfermera-paciente-cuidador:** como la relación que se da entre la enfermera, el paciente geriátrico y el cuidador en el marco de una situación de enfermería, mediada por el proceso de comunicación y guiada por un cuerpo de conocimientos que posee la enfermera que le permite ofrecer cuidados, dentro de un ambiente de empatía, respeto, comprensión y principios éticos para con el paciente y el cuidado.

#### **Dimensiones de los cuidados tenemos:**

**Humana:** Es la información que brinda el profesional de salud. para hacer que los aspectos desconocidos del paciente sean resueltos o para mejorar el conocimiento que en algunos casos se muestran difíciles de entender en relación a sus cuidados y tratamiento. (17). De otro lado, la orientación que recibe el paciente mejora el vínculo entre paciente enfermera y aclara información sobre el ambiente, personal de salud, horarios y busca que el paciente este en la capacidad de solicitar el cuidado que necesita.

**Entorno:** El paciente espera que el profesional de salud le brinde las comodidades para la atención que requiere, está pendiente del ambiente y de las acciones de confort, buen trato, motivación que realiza el profesional para la recuperación de su salud

**Técnica:** El profesional de salud planea con anticipación los cuidados que debe brindar al paciente para evitar complicaciones durante la emergencia. Debe estar preparada ante una situación de emergencia, de riesgo o desastre, actuando oportunamente, además, mantener una relación de confianza, Incorporación del paciente a los cuidados de enfermería, a la confianza y ánimo que le brinda así, al espacio que le brinda para expresarse, tanto, al paciente como su familia.

### 2.2.2. Satisfacción:

Ortiz y Jiménez (2017) Se puede definir como sentimiento que tiene una persona, en función a la atención o cuidados que recibe, en el ámbito de la salud, la capacidad que tiene el paciente para distinguir y valorizar la atención que se le brinda, la satisfacción del paciente no se limita a la calidad de atención, sino que se fundamenta en las expectativas que tiene el paciente.

La satisfacción que tiene el paciente se encuentra en relación con el servicio que espera recibir, en donde desde el ingreso a la botica pueda sentirse con los deseos y ánimos de volver, por ello es indispensable que dentro del proceso de atención se le brinde todas las garantías y cuidados. (Ramos, 2017).

**Nivel de Satisfacción:** Se puede definir como la variación en el estado de ánimo, que puede tener una persona como resultado de realizar una comparación entre los rendimientos percibidos y comparados, en relación a lo que considera mejor para su persona. (Zambrano, 2017).

### Aspectos esenciales para la Satisfacción del cliente

**Accesibilidad:** Ismail, et al (2020) Al usuario que se tiene que brindar todas las condiciones y garantías para que su permanencia en la botica sea de calidad, por ello es esencial que la accesibilidad y el comportamiento de todo el personal de atención sea con carisma y empatía, todos deben encontrarse en su puesto de servicio

**Fácil explicación:** Larios et al. (2020) personal de atención tiene que desarrollar sus labores de manera directa y clara, brindándole toda la información que requiera el usuario, además de poder absolver cualquier tipo de duda o inquietud que se le puede presentar, para ello es indispensable que el personal se encuentre capacitado y entrenado de manera periódica.

**Confort:** Es la sensación agradable que todos los usuarios de la botica deben experimentar dentro y alrededor de las instalaciones, donde el personal de atención proporcione una atención de manera inmediata, realizando el contacto visual desde que ingresa el paciente ya sea solo o con algún familiar, involucrarse en el problema que tiene para poder solucionarlo de manera correcta y en el menor tiempo posible.

**Anticipación:** El personal de atención, tiene que tener la capacidad de poder anticiparse a la problemática que tiene el usuario, brindarle diversos tipos de alternativas para sus requerimientos, realizar un proceso de comunicación fluida, mediante la cual pueda conocer sus necesidades y solucionarlo de manera conjunta.

**Calidad:** Puede indicarse que se fundamenta en el bienestar que tiene una persona por recibir algo novedoso y sus perspectivas y estudios han propiciado polémicas importantes; para la conceptualización y alcances del término de la calidad en función a sus requerimientos.

**Calidad de servicio:** Se puede definir como el conjunto de características que tiene un producto o servicio, los cuales se desarrollan en función de las necesarios y requerimientos que tiene el usuario.

### **Modelo SERVQUAL**

Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) desarrollaron el modelo de brechas y la metodología SERVQUAL, para la medición de la calidad de servicio, el cual durante los últimos años sigue en plena vigencia y es aplicado en distintas actividades económicas<sup>34</sup>. La metodología inicialmente estaba conformada por diez dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente) y 97 ítems. Luego de la realización de diversos análisis de mejora se llegó a la conclusión que solo debería encontrarse conformado por cinco (5) dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) los cuales se aplican de diversa manera a todos los procesos de calidad y atención en salud.

## Dimensiones del Modelo SERVQUAL

**Elementos tangibles:** Febres, et al., (2020) refiere a los aspectos físicos que son fácilmente verificados por el cliente y se encuentran en constante evaluación, como son la limpieza, orden, equipos nuevos, buen funcionamiento e iluminación de todos los activos. Todo el mobiliario de la botica tiene que encontrarse en perfecto estado para el bienestar y satisfacción del usuario.

**Seguridad:** Ramírez et al. (2018) Es el nivel de confianza y sentimiento que tiene el cliente con la persona o empresa que lo atiende para que pueda solucionar todas sus dudas e interrogantes, para ello es fundamental la empresa tenga una credibilidad y honestidad dentro de la actividad económica.

**Empatía:** Valdiviezo et al. (2018) Es la capacidad de que tienen las personas de sentir, comprender las emociones de las otras personas, para lo cual tiene que realizar un proceso de identificación, desarrollar una atención individualizada, para ello es indispensable que el personal tenga las cualidades necesarias para poder ayudar.

**Capacidad de respuesta:** Rodríguez (2018) Es la capacidad que debe tener todo el personal para poder solucionar los problemas que se presenten en el menor tiempo posible, facilitando y haciendo armoniosa la estancia del cliente.

**Fiabilidad:** Larios et al. (2020) indica que es el nivel de confianza, seguridad que debe mostrar toda empresa como imagen institucional para los clientes, es fundamental para que mejore la confianza en la botica.

## 2.3 Bases filosóficas

Según la organización mundial de la salud se considera adulto mayor a las personas desde los 60 años a más, que viven en los países en vías de desarrollo y de 65 años a los que viven en países desarrollados. (OMS, 2019). En la primera Asamblea Mundial sobre envejecimiento realizado en Viena en el año 1982, se tomó como edad umbral los 60 años. A partir del año 1996, la Organización de las Naciones Unidas denomina a este grupo de población Personas Adultas Mayores (PAMs), de conformidad con la resolución 50/141 aprobado por su asamblea general.

## 2.4 Definición de términos básicos

**Calidad de atención:** Choque, et al., (2021) Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de recibir la atención de un profesional de la salud.

**Cuidados hospitalarios:** El cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos del hospital. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona. (Chávez, 2020, p.16)

**Nivel de satisfacción:** Nivel del estado de ánimo del paciente o usuario que resulta de la comparación que él hace, entre el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso del cuidado que le brinda el enfermero en todas sus dimensiones. (Ramírez, 2017, p.5)

**Hospital Geriátrico:** un centro diurno interdisciplinario, integrado en un hospital, al que acude el anciano frágil o el paciente geriátrico, habitualmente con incapacidad física, para recibir tratamiento integral y/o valoración geriátrica y regresar posteriormente a su domicilio. (Madrid, 2020, p. 8)

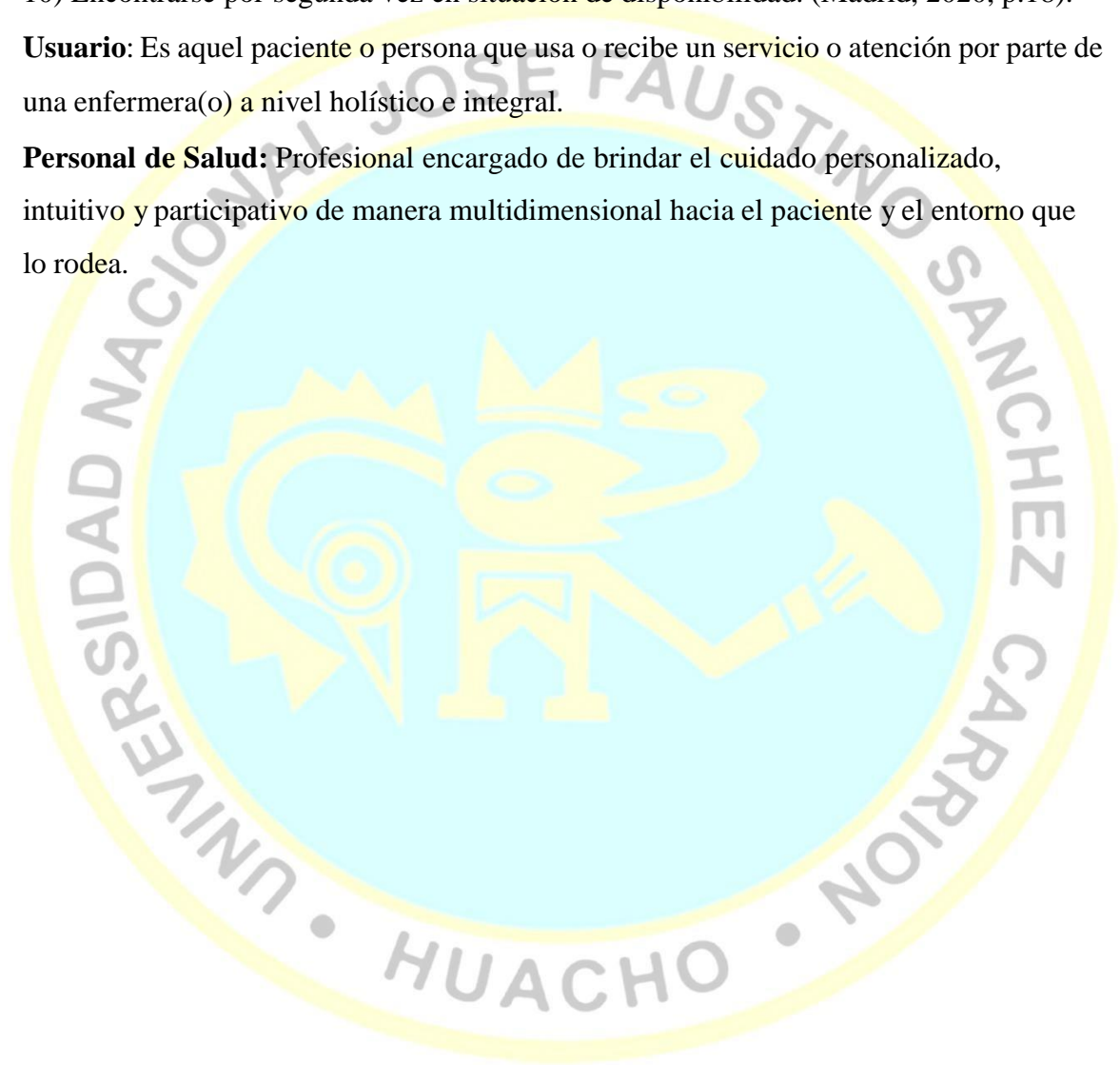
**Policía en situación de retiro:** El personal pasa a la situación de retiro al estar incurso en cualquiera de las causales siguientes:

- 1) Límite de edad en el grado
- 2) Tiempo de servicios reales y efectivos
- 3) Renovación de cuadros

- 4) Enfermedad o incapacidad psicosomática
- 5) Límite de permanencia en la situación de disponibilidad
- 6) Medida disciplinaria
- 7) Insuficiencia profesional
- 8) Sentencia judicial condenatoria, por delito doloso conforme al artículo 93°
- 9) A su solicitud
- 10) Encontrarse por segunda vez en situación de disponibilidad. (Madrid, 2020, p.18).

**Usuario:** Es aquel paciente o persona que usa o recibe un servicio o atención por parte de una enfermera(o) a nivel holístico e integral.

**Personal de Salud:** Profesional encargado de brindar el cuidado personalizado, intuitivo y participativo de manera multidimensional hacia el paciente y el entorno que lo rodea.



## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

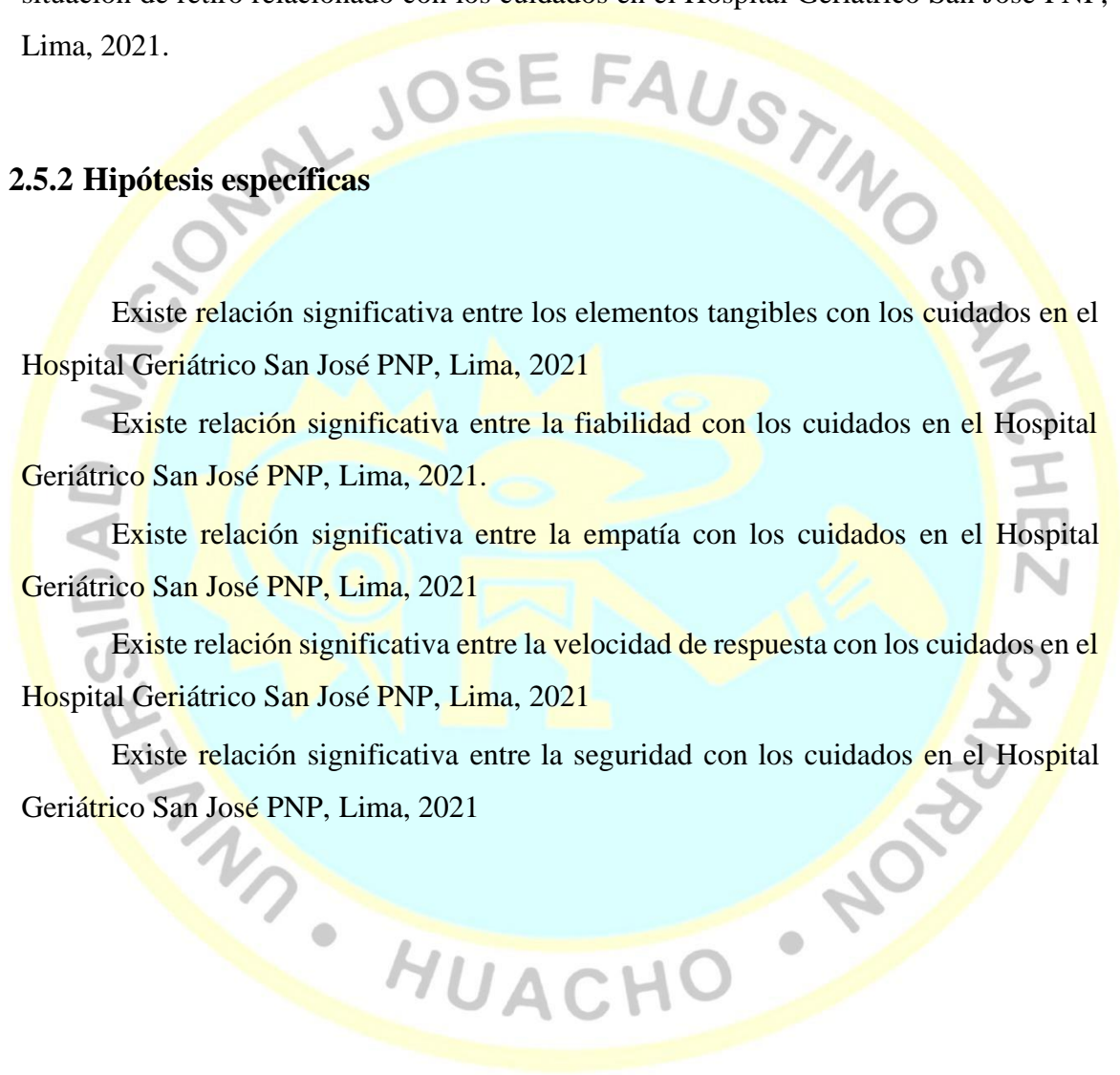
Existe relación significativa entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Existe relación significativa entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

Existe relación significativa entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Existe relación significativa entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021





## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP</p> <p>El cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos del hospital. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona. (Chávez, 2020, p.16)</p>	Humana	Respeto	1,2
		Información	3,4
		Interés	5
	Entorno	Limpieza y orden	6,7
		Privacidad	8,9
		Confianza	10
Técnica	Efectividad	11	
	Eficacia	12,13	
	Seguridad	14,15	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Nivel de satisfacción:</b></p> <p>Nivel del estado de ánimo del paciente o usuario que resulta de la comparación que él hace, entre el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso del cuidado que le brinda el enfermero en todas sus dimensiones. (Ramírez, 2017, p.5)</p>	Elementos tangibles	Ambiente	1, 2, 3,
		Infraestructura física	
		Ayuda audiovisual	
	Fiabilidad	Interés	4,5,6
		Conocimiento	
		Tiempo	
	Empatía	Individualidad	7,8,9
		Interés personal	
		Necesidades especiales	
	Velocidad de respuesta	Comunicación	10,11,12
		Servicio rápido y oportuno	
		Disponibilidad	
	Seguridad	Confianza	13,14,15
		Amabilidad	
		Atención	

## Capítulo III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de investigación

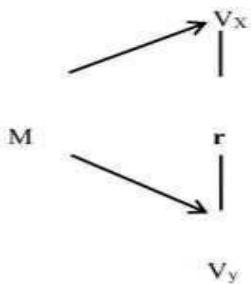
El tipo de investigación es básica, ya que se va a revisar toda la información bibliográfica que permita analizar los cuidados que tienen los pacientes en el Hospital.

#### 3.1.2 Nivel de investigación

Relacional, porque se pretende relacionar dos variables que se encuentran en un mismo nivel, es decir ninguna es dependiente de otra.

#### 3.1.3 Diseño de investigación

En la investigación, se utilizó el diseño no experimental, porque solo se va a observar las variables tal y como se presentan en la realidad sin manipularlas.



Leyenda:

M: Muestra

Vx: Nivel de Satisfacción

Vy: Cuidados en el hospital geriátricoR:

Relación de V y Voy

### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Fue de enfoque cuantitativo, porque los datos recogidos se tradujeron a números y en cuanto se realizó este cambio se pudo procesar con el estadístico SPSS, lo que permite establecer no solo si hubo relación y cual fu su grado de relación.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población, según Hernández, et al. (2018) se encuentra conformada por el total de integrantes, los cuales residen en un mismo centro o convergen en un lugar por un periodo determinado, en la investigación estará conformada por los policías en situación de retiro que acuden al hospital Geriátrico San José de la PNP.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra, según Tamayo, et al. (2018) es el subconjunto de un total de personas que forman parte de una población, las cuales tienen que ser representativas para poder obtener resultados que nos permitan determinar la realidad de la población que se está investigando. (p. 33)

En nuestra investigación para calcular la muestra que tiene que ser representativa de la población, utilizaremos el cálculo con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \times e^2 \times Z^2}{(N - 1) \times e^2 \times Z^2}$$

Donde:

N = El total del universo (población)

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor de distribución normal estándar asociado a un nivel de confianza. Para el presente estudio se está considerando una confianza del 95%, siendo el valor de Z = 1.96.

E = Error estándar de la estimación que debe ser 0.05.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas.**

La encuesta

Hernández et al. (2018), corresponde a un conjunto de procesos estandarizados del cual recoge información y datos de una muestra representativa de una población, para facilitar los resultados de investigación y como instrumento se hizo uso del cuestionario

#### **3.3.2 Instrumentos.**

El instrumento que se utilizará para la encuesta será en base al modelo Servqual, para su aplicación en el Hospital Geriátrico San José PNP, el cual contiene Quince (15) preguntas para medir el Nivel de Satisfacción en base a las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Empatía, Velocidad de respuesta y Seguridad; y para Cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, de las dimensiones: Humana, Entorno y Técnica

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

En primer lugar, se recogió la información a través de los instrumentos indicados, luego se procesaron en el software SPSS.

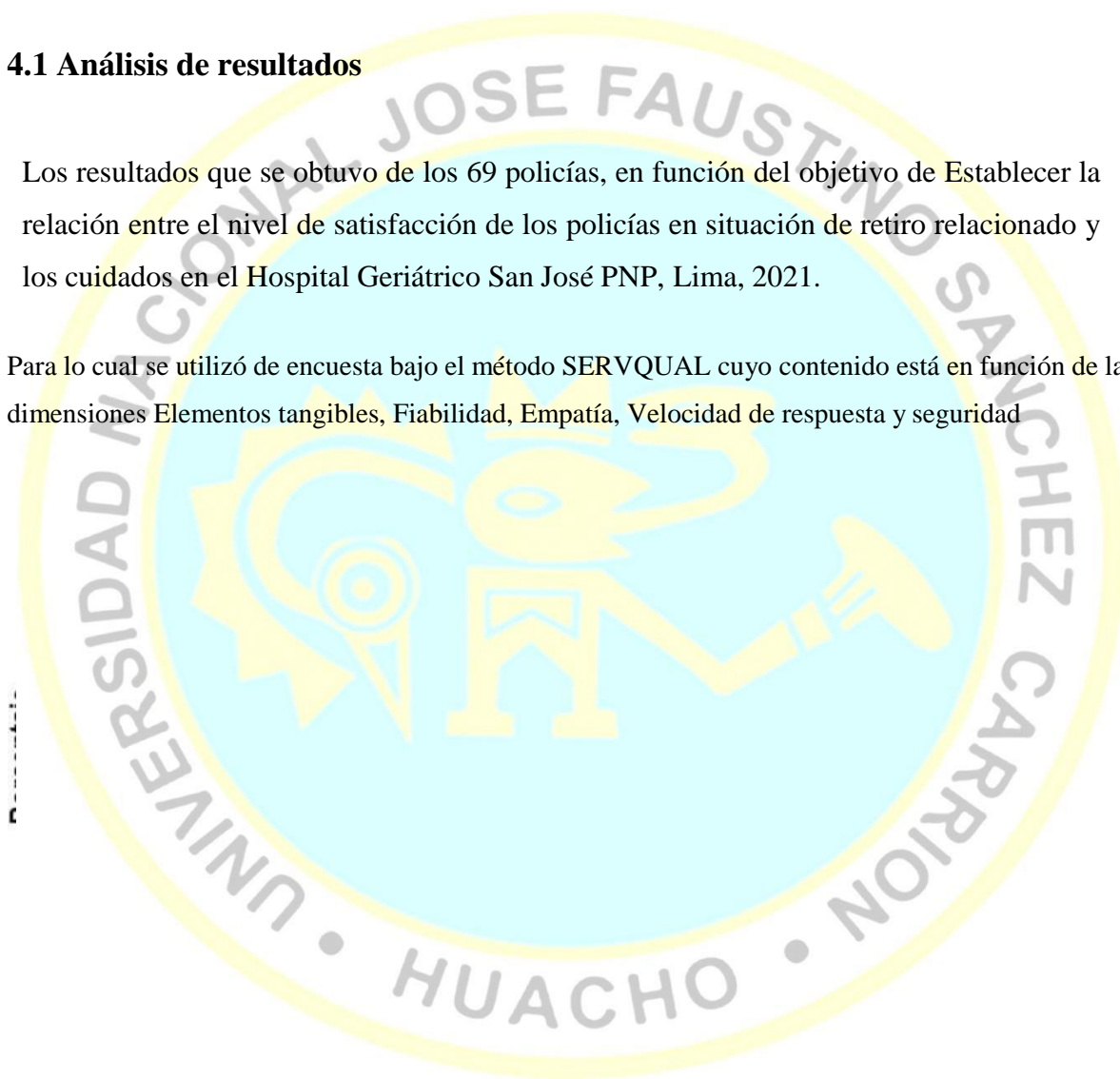
La estadística a utilizar es la de tipo descriptiva, porque el tipo de investigación al que corresponde el presente trabajo permite procesar los datos de manera individual y también para encontrar su relación entre variables.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Los resultados que se obtuvo de los 69 policías, en función del objetivo de Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

Para lo cual se utilizó de encuesta bajo el método SERVQUAL cuyo contenido está en función de las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Empatía, Velocidad de respuesta y seguridad



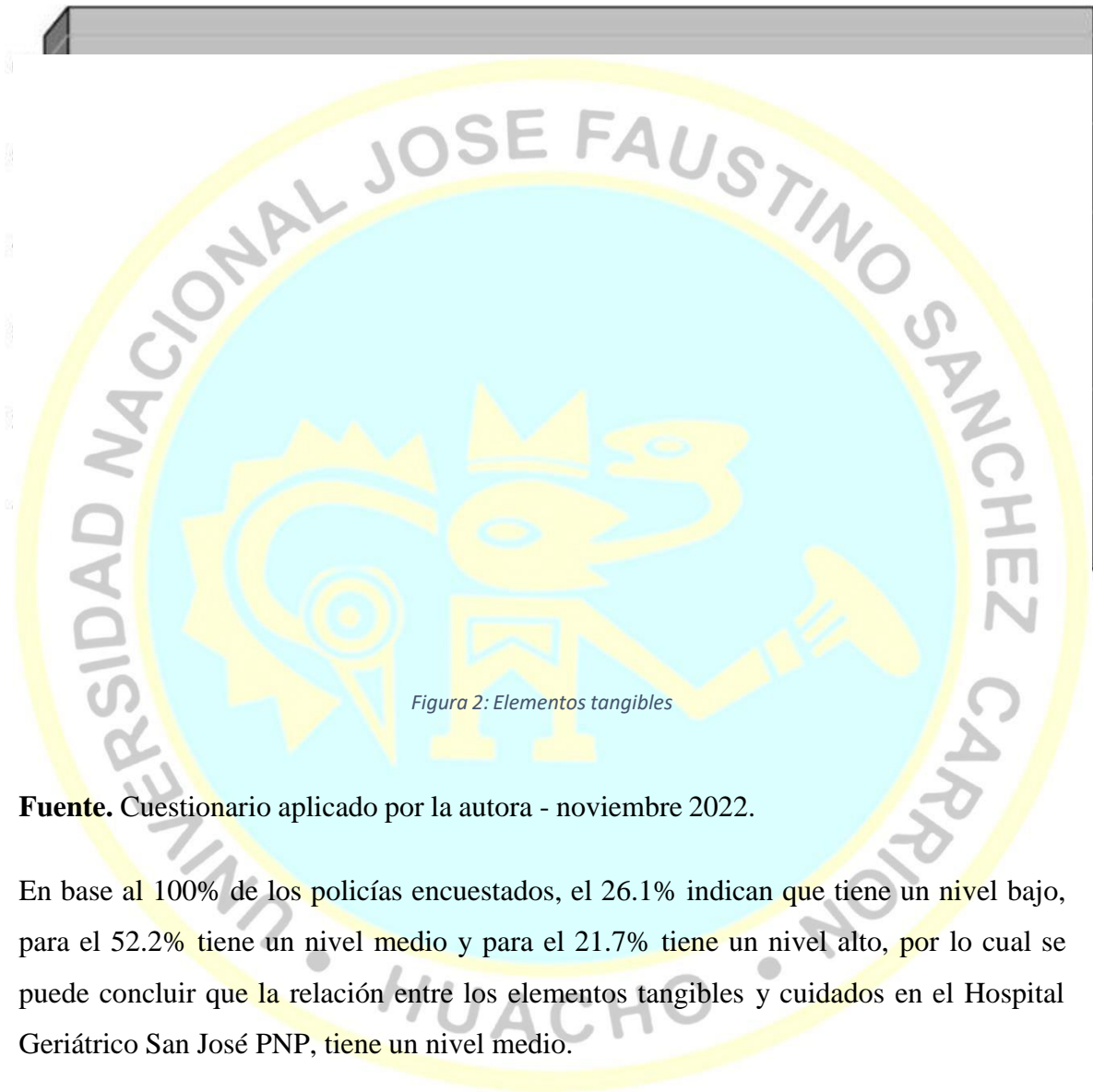
*Figura 1: Nivel de Satisfacción*

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

Del total de policías encuestados, el 20.3% indican que tiene un nivel bajo, para el 59.4% tiene un nivel medio y para el 20.3% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre la calidad de atención y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP tiene un nivel medio.

### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

La cual se encuentra conformada por las preguntas uno, dos y tres del cuestionario según Anexo, para determinar la relación se aplicó el Baremo respectivo



*Figura 2: Elementos tangibles*

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

En base al 100% de los policías encuestados, el 26.1% indican que tiene un nivel bajo, para el 52.2% tiene un nivel medio y para el 21.7% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre los elementos tangibles y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, tiene un nivel medio.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

La cual se encuentra conformada por las preguntas cuatro, cinco y seis del cuestionario según Anexo, para determinar la relación se aplicó el Baremo respectivo.

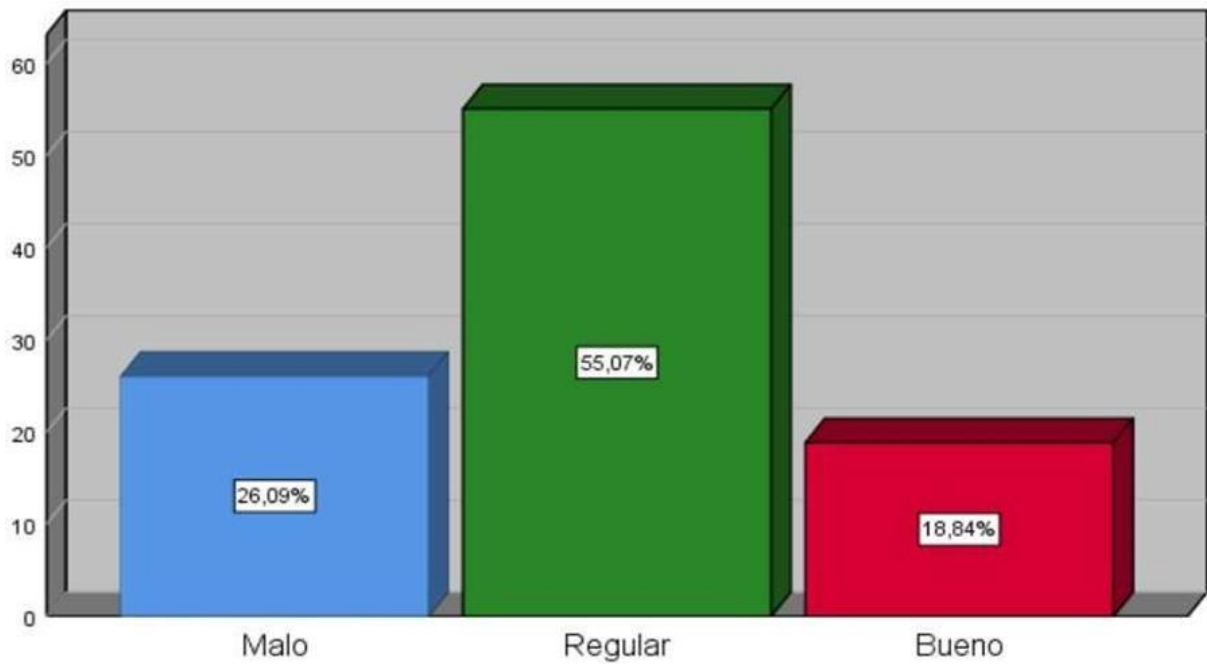


Figura 3: Fiabilidad

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

En base al 100% de los policías encuestados, el 26.1% indican que tiene un nivel bajo, para el 55.1% tiene un nivel medio y para el 18.8% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre la fiabilidad y cuidados en el Hospital Geriátrico SanJosé PNP, tiene un nivel medio

### **Dimensión 3: Empatía**

La cual se encuentra conformada por las preguntas siete, ocho y nueve del cuestionario según Anexo, para determinar la relación se aplicó el Baremo respectivo.



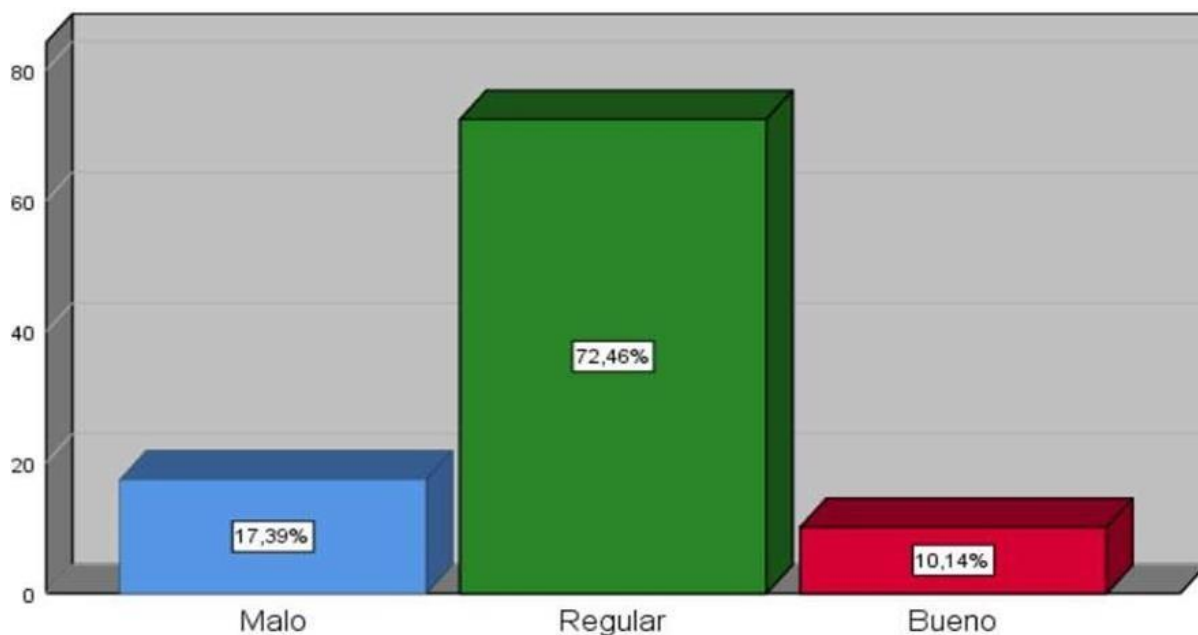


Figura 4: Empatía

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

En base al 100% de los policías encuestados, el 17.4% indican que tiene un nivel bajo, para el 72.5% tiene un nivel medio y para el 10.1% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre la empatía y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, tiene un nivel medio.

#### **Dimensión 4: Velocidad de respuesta**

La cual se encuentra conformada por las preguntas diez, once y doce del cuestionario según Anexo, para determinar la relación se aplicó el Baremo respectivo.

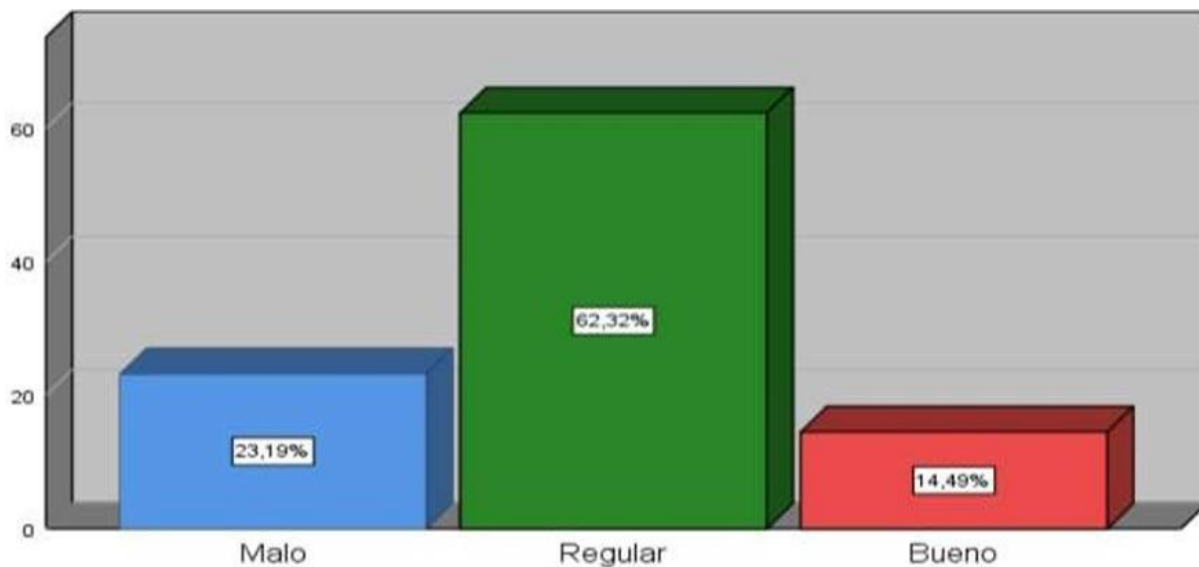


Figura 5: Velocidad de respuesta

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

En base al 100% de los policías encuestados, el 23.2% indican que tiene un nivel bajo, para el 62.3% tiene un nivel medio y para el 14.5% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre la velocidad de respuesta y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, tiene un nivel medio.

**Dimensión 5: Seguridad**

La cual se encuentra conformada por las preguntas trece, catorce y quince del cuestionario según Anexo, para determinar la relación se aplicó el Baremo respectivo.

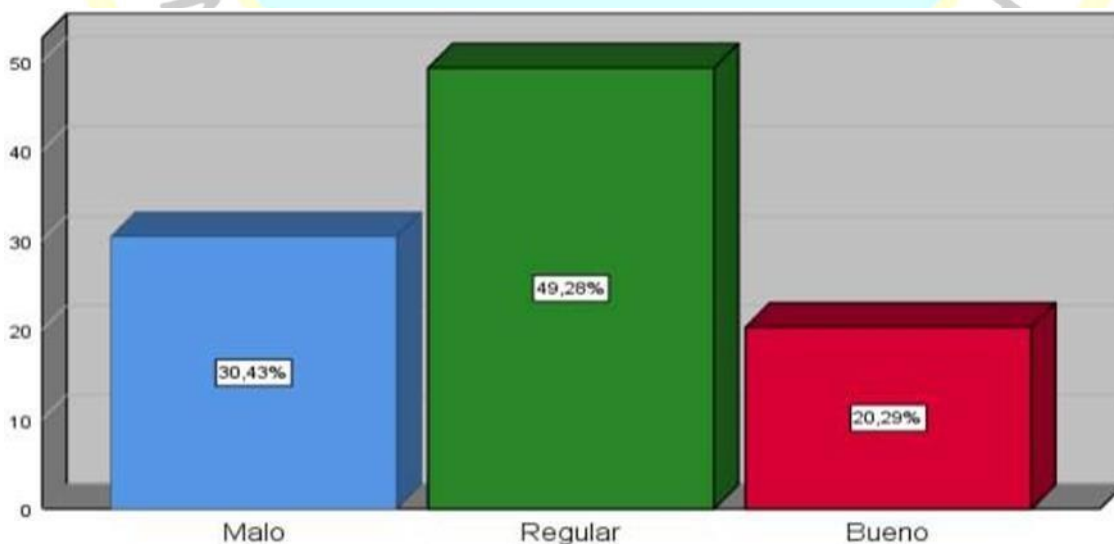


Figura 6: Seguridad

**Fuente.** Cuestionario aplicado por la autora - noviembre 2022.

En base al 100% de los policías encuestados, el 30.4% indican que tiene un nivel bajo, para el 49.3% tiene un nivel medio y para el 20.3% tiene un nivel alto, por lo cual se puede concluir que la relación entre la seguridad y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, tiene un nivel medio.

#### 4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5%;
- b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y
- c) Si  $p < 0,05$  = distribución no paramétrica.

**Tabla 2: Prueba de normalidad**

Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	l	Sig.
Variable 1: Nivel de satisfacción	,132	69	0,000
Variable 2: Cuidados en el hospital	,186	69	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad para las variables: Nivel de atención y cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, según el grado de libertad es  $69 > 50$ , por lo tanto, se usará el estadístico de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>, por consiguiente, el valor de significancia es de 0.0 y  $0.006 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis se trabajará con una distribución no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho de Spearman para verificar la correlación para variables en un nivel de medición ordinal.

Tabla 3. Rho de Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

#### 4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

			Nivel de satisfacción	Cuidados en el hospital
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	,743**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69
	Cuidados en el hospital	Coeficiente de correlación		
		Sig.		

	(bilateral)	,000	
	N	69	69

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

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,743, mediante la cual podemos concluir que el nivel de atención tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital.

### Hipótesis específica uno

Existe relación significativa entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

		Elementos tangibles	Cuidados en el hospital
Rho de Spearman	Elementos tangibles	1.000	,739**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	69	69
	Cuidados en el hospital	,739**	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	69	69

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

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,739, mediante la cual podemos concluir que los elementos tangibles tienen una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital

### Hipótesis específica dos

Existe relación significativa entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.

			Fiabilidad	Cuidados en el hospital
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.00	,741**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69
Cuidados en el hospital	Cuidados en el hospital	Coefficiente de correlación	,741**	1.000
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69

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

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,741, mediante la cual podemos concluir que la fiabilidad tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital.

### Hipótesis específica tres

Existe relación significativa entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

			Empatía	Cuidados en el hospital
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,744**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69
Cuidados en el hospital	Cuidados en el hospital	Coefficiente de correlación	,744**	1.000
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69

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

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,744, mediante la cual podemos concluir que la empatía tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital.

### Hipótesis específica cuatro

Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

Rho de Spearman	Velocidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69
	Cuidados en el hospital	Coeficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	69	69

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

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,746, mediante la cual podemos concluir que la velocidad de respuesta tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital.

### Hipótesis específica cinco

Existe relación significativa entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021

	Seguridad	Cuidados en el hospital		
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,745**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	69	69
	Cuidados en el hospital	Coeficiente de correlación	,745**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	69	69

### Interpretación

Se puede observar que se obtuvo un Rho de ,745, mediante la cual podemos concluir que la seguridad tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital.

## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

En cuanto al objetivo general existió una relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, en donde se obtuvo un Rho de ,743, mediante la cual podemos concluir que el nivel de atención tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio desarrollado por Choque, et al., (2021) la mayoría (53,7%) de clientes externos afirman que la localización y la facilidad de acceso es buena, el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad de personal (56,48%), sin embargo, la sala de espera es calificada como regular (43,52%). Por otro lado, la percepción que tienen los clientes internos a cerca de la sala de espera es buena (41,51%). En conclusión, se logra señalar que los clientes tanto externos como internos muestran satisfacción por la atención recibida y Ayele Y, et al., (2020) la satisfacción general fue 2.29 de 5 y su proporción general de satisfacción fue de 46,19%, donde la relación entre el farmacéutico y paciente fue menor (2.10) a comparación del asesoramiento al paciente (2.51). Se concluyó que los niveles de satisfacción fueron muy bajas e inaceptables, por ende, se debe trabajar en la mejora de la calidad del servicio prestada a los pacientes.

En cuanto al objetivo específico uno existió relación entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, se obtuvo un Rho de ,739, mediante la cual podemos concluir que los elementos tangibles tienen una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio



desarrollado por Becerra, et al., (2020) como un resultado general que el 38,3% los usuarios encuestados se sienten medios satisfechos mientras que el otro 61,7% se siente insatisfecho. Y en las dimensiones siguientes, fiabilidad (69,2%); empatía (60,8%); aspectos tangibles (87,5%); seguridad (58,3%); capacidad de respuesta (76,7%) de insatisfacción. Se concluye que los usuarios externos (75,8%) se encuentran insatisfechos con el servicio de salud. Se concluye que en esta época de pandemia los usuarios externos se encuentran insatisfechos con respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de atención primaria y Febryana, et al (2018) En el establecimiento de salud primario presentaron un nivel de satisfacción en la atención farmacéutica de alto a muy alto (3.39 / 3.54). En el establecimiento de salud secundario la satisfacción en la atención farmacéutica fue bajo a muy bajo (2.04 / 3.75). En conclusión, señala que los pacientes en la atención farmacéutica tienen una expectativa alta a diferencia de la experiencia real que tuvieron en los establecimientos de salud.

En cuanto al objetivo específico dos existió relación entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, se obtuvo un Rho de ,741, mediante la cual podemos concluir que la fiabilidad tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio desarrollado por Bratkowska, et al (2020) el nivel de atención prestada a los pacientes fue ligeramente superior. El puntaje más bajo fue sobre la provisión de información del medicamento, con farmacias independientes que tuvieron un mejor puntaje al respecto. En conclusión, las cadenas de farmacias y farmacias independientes de Polonia aseguran un nivel similar acerca de la atención brindada. Se debe tener un principal énfasis en proporcionar la información de los medicamentos a los pacientes y Ismail, et al (2020) el puntaje medio total que se obtuvo para la satisfacción de los pacientes que asistían a la farmacia fue de 7,56. Mientras que los de la tercera edad y los de estudios superiores tuvieron un puntaje sobre la satisfacción del paciente más bajo. En los últimos tres meses, los usuarios que habían asistido a la farmacia presentaron un puntaje más alto en lo que respecta la satisfacción del paciente. Se concluyó que en el servicio prestado en la farmacia de las clínicas de salud pública tuvieron un nivel de satisfacción alto.

En cuanto al objetivo específico tres existió relación entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, se obtuvo un Rho de ,744, mediante la cual podemos concluir que la empatía tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio desarrollado por Febres, et al., (2020) se obtuvo como resultado una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales que se obtuvo básicamente se fundamentaron en las dimensiones de seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción respectivamente, por otra parte, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo el mayor nivel de insatisfacción con un 57,1% de encuestados insatisfechos, seguida con la dimensión de capacidad de respuesta con un 55,5% de insatisfacción. En conclusión, el sistema de salud debe implementar mejoras con el fin de brindar una atención de calidad hacia los usuarios y Larios, et al. (2020) fue de 0,989 para la calidad de atención y de 0,996 para la satisfacción, teniendo como resultado que las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas con la satisfacción del usuario externo, se concluye afirmando que sí existe una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

En cuanto al objetivo específico cuatro existió relación entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, se obtuvo un Rho de ,746, mediante la cual podemos concluir que la velocidad de respuesta tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio desarrollado por Larios, et al. (2020) fue de 0,989 para la calidad de atención y de 0,996 para la satisfacción, teniendo como resultado que las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas con la satisfacción del usuario externo, se concluye afirmando que sí existe una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario y Febres, et al., (2020) se obtuvo como resultado una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales que se obtuvo básicamente se fundamentaron en las dimensiones de seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción respectivamente, por otra parte, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo el mayor nivel de insatisfacción con un 57,1% de encuestados insatisfechos, seguida con la dimensión de capacidad de respuesta con un 55,5% de insatisfacción. En conclusión, el sistema de salud debe implementar mejoras con el fin de brindar una

atención de calidad hacia los usuarios.

En cuanto al objetivo específico cinco existió relación entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, se obtuvo un Rho de ,745, mediante la cual podemos concluir que la seguridad tiene una correlación positiva significativa con cuidados en el Hospital, se relaciona con el estudio desarrollado por Hernández, et al (2019) el 74.3% aseguran haber recibido una atención buena y muy buena. El vivir en aglomeraciones, el tener lengua nativa o alguna enfermedad crónica se relacionó con un puntaje menor en la satisfacción percibida de los usuarios, mientras que el vivir en la selva se relacionó con un puntaje mayor en lo que respecta a la satisfacción percibida. En conclusión 3 de cada 4 usuarios tienen una buena o muy buena atención en el establecimiento de salud del MINSA y Díaz y Yampi., (2017) Los resultados encontrados fueron los siguientes: 1,00 – 3, 00 = satisfacción baja, 3,01 – 5,00 = satisfacción media y 5,01 – 7,00 = satisfacción alta, donde se constata que los usuarios manifiestan tener un promedio adecuado de satisfacción alta por la atención que perciben, asimismo ningún cliente manifiesta satisfacción baja, 8,7% fue el porcentaje de satisfacción media y 91.3% de satisfacción alta. En conclusión, se confirma que la mayoría de clientes manifiestan tener un mayor nivel de satisfacción, siendo los mismos de ambos géneros, y a la vez teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

## Capítulo VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

**Primera:** Se cumplió con el objetivo general, donde se identificó la relación entre el nivel de atención y los cuidados en el hospital con un Rho ,743 mediante el cual se infiere ante un incremento del nivel de satisfacción, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional

**Segunda:** Se cumplió con el objetivo específico uno, donde se identificó la relación entre los elementos tangibles y los cuidados en el hospital con un Rho ,739 mediante el cual se infiere ante un incremento de los elementos tangibles, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional.

**Tercera:** Se cumplió con el objetivo específico dos, donde se identificó la relación entre la fiabilidad y los cuidados en el hospital con un Rho ,741 mediante el cual se infiere ante un incremento de la fiabilidad, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional.

**Cuarta:** Se cumplió con el objetivo específico tres, donde se identificó la relación entre la empatía y los cuidados en el hospital con un Rho ,744 mediante el cual se infiere ante un incremento de la empatía, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional.

**Quinta:** Se cumplió con el objetivo específico cuatro, donde se identificó la relación entre la velocidad de respuesta y los cuidados en el hospital con un Rho ,746 mediante el cual se infiere ante un incremento de la velocidad de respuesta, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional

**Sexta.** Se cumplió con el objetivo específico cinco, donde se identificó la relación entre la seguridad y los cuidados en el hospital con un Rho ,745 mediante el cual se infiere ante un incremento de la seguridad, los cuidados en el hospital se manifiestan de manera directamente proporcional

## 6.2 Recomendaciones

**Primera:** Con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción, los encargados de la administración del hospital deberían realizar el proceso planeación de todos los procesos y procedimientos, donde brinden un servicio de calidad en el menor tiempo posible, dedicarel mayor cuidado para el pleno restablecimiento de los efectivos en situación de retiro.

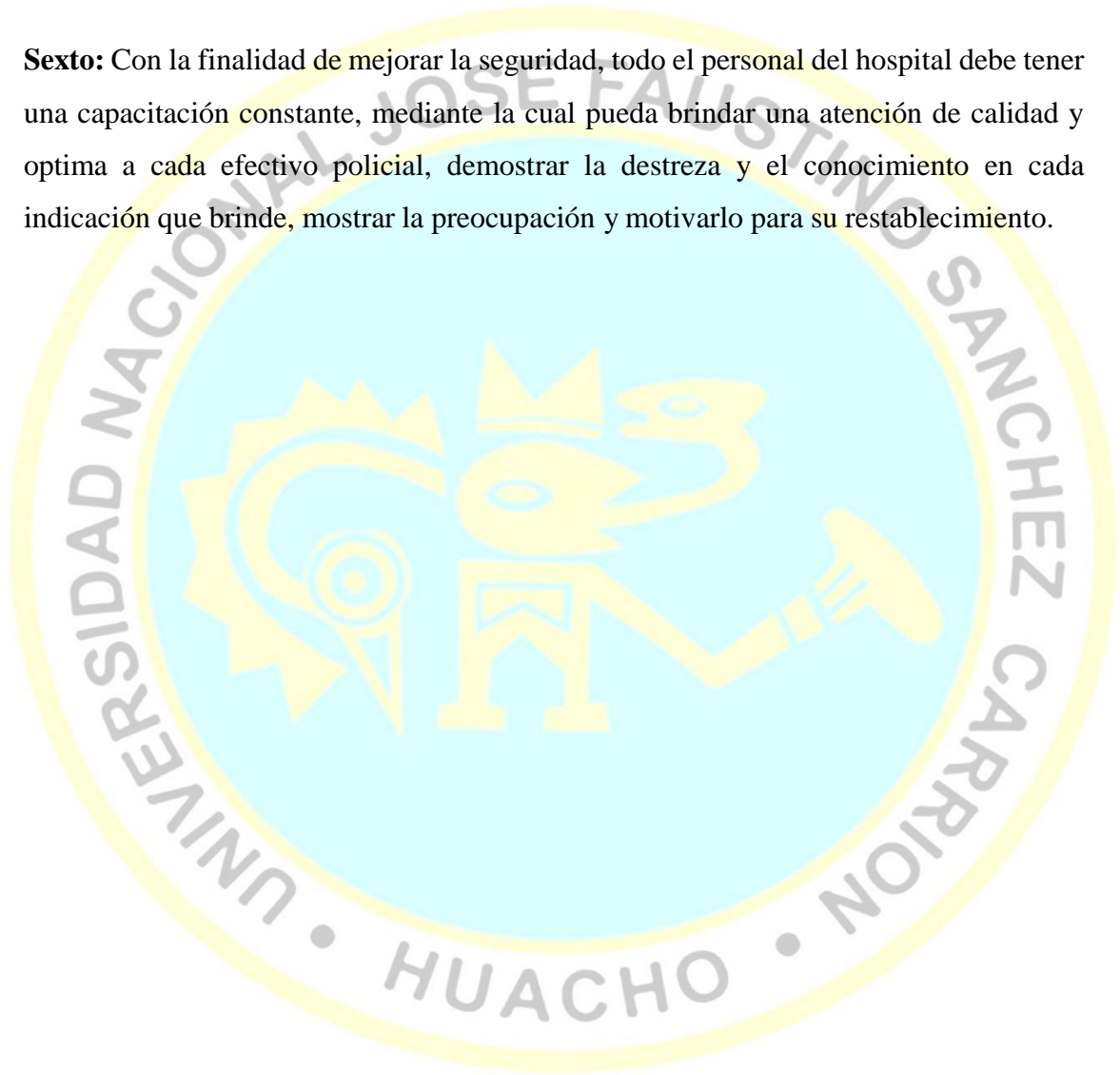
**Segunda:** Con la finalidad de mejorar los elementos tangibles, se debe realizar una auditoría de todo el mobiliario, equipos y maquinarias del hospital, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro.

**Tercera:** Con la finalidad de mejorar la fiabilidad, todo el personal médico y administrativo tiene que realizar sus labores en función de los requerimientos y necesidades de los efectivos policiales, donde se priorice sus acciones en búsqueda del pleno restablecimiento de sus enfermedades en el menor tiempo posible.

**Cuarta:** Con la finalidad de mejorar la empatía, todo el personal debería recibir charlas sobre el desarrollo de trabajo en equipo, autoestima, atención al cliente, desarrollo de habilidades blancas, mediante las cuales brinden un servicio de calidad a todos los efectivos policiales.

**Quinto:** Con la finalidad de mejorar la velocidad de respuesta, todo el personal del hospital debe ser capacitado en atención al efectivo policial en el menor tiempo posible, ya sea de manera presencial o virtual, donde se absuelvan todas sus dudas e inquietudes para el pleno restablecimiento de su enfermedad.

**Sexto:** Con la finalidad de mejorar la seguridad, todo el personal del hospital debe tener una capacitación constante, mediante la cual pueda brindar una atención de calidad y óptima a cada efectivo policial, demostrar la destreza y el conocimiento en cada indicación que brinde, mostrar la preocupación y motivarlo para su restablecimiento.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- AITECO. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. [en línea]. España: 2011 [Fecha de acceso 20 de Diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-deservico/>
- Ayele Y, et al., (2020) “evaluar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, Este de Etiopía. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120922659>
- Bardelli, A., Núñez, M., Chávez., y Vela, J. (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9581>
- Becerra, et al., (2020) “determinar la satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19”. Disponible en: [file:///C:/Users/USER/Downloads/369-Articulo%20Original-1297-1-10-20210113%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/369-Articulo%20Original-1297-1-10-20210113%20(2).pdf)
- Bustamante F, Gálvez N. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Farmacia, De Un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca [Tesis magister]. Cajamarca, Perú: Universidad Señor de Sipán, Chiclayo;2017. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/318738319\\_NIVEL\\_DE\\_SATISFACION\\_DEL\\_USUARIO\\_EXTERNO\\_QUE\\_ACUDE\\_AL\\_SERVICIO\\_DE\\_F](https://www.researchgate.net/publication/318738319_NIVEL_DE_SATISFACION_DEL_USUARIO_EXTERNO_QUE_ACUDE_AL_SERVICIO_DE_F)

ARMACIA DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE C  
AJA MARCA-PERU

Febryana, et al (2018) “determinar la satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en los centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia”. Disponible en: [file:///C:/Users/USER/Downloads/10-1108\\_JHR-06-2018-0033.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/10-1108_JHR-06-2018-0033.pdf)

Hernández, et al (2019) “evaluar la satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”. Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>

Ismail, et al (2020) “determinar los factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública”. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0241082&type=printable>

Ismail, et al (2020) “determinar los factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública”. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0241082&type=printable>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Acuña P, Acrianzan S, Almeida K, Carancho J. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Regalito Martens. [Internet]. Medicina.usmp.edu.pe. 2012 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm: [https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012\\_3/Art3\\_Vol12\\_N3.pdf](https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012_3/Art3_Vol12_N3.pdf)



Bratkowska, et al (2020) “evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia desde la perspectiva del paciente”. Disponible en: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=64774>

Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos de investigación científica y humanística. Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de investigación. Lima, Perú, 2018

### 7.3 Fuentes hemerográficas

Choque, et al., (2021) “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019”. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>

Febres, et al., (2020) “Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016”. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Larios, (2020) “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana” Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

Ministerio de Salud. Farmacia y boticas están obligadas a exhibir lista de precios de medicamentos. Lima, Perú. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. [citado el 01 Nov de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/34579-farmacias-y-boticas-estan-obligadas-a-exhibir-lista-de-precios-de-medicamentos>

Reece G. Importancia De La Amabilidad En El Servicio Al Cliente. .[Internet][Fecha de acceso 19 de Marzo del 2021] Disponible en: <https://amefine.com/negocios-finanzas/importancia-de-la-amabilidad-en-elservicio-al-cliente/>.

Vidal M. La empatía en la consulta del profesional de la salud. [Internet][Fecha de acceso 19 de Marzo del 2021]Disponible en:

<https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=75717>

Vasallo C, Sellanes M. La salud en la tercera edad, informe sobre la tercera edad en Argentina, año 2000. Capítulo 3 pág. 164.

#### 7.4 Fuentes electrónicas

Barzola, R. y Moncada, R. (2019) Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta Externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. Julio - setiembre 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>

Bardelli, A., Núñez, M., Chávez., y Vela, J. (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9581>

Cáceres J. Monopolio en el sector farmacias en el Perú y su repercusión sobre el derecho fundamental a la salud. [Tesis]. Cusco, Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. 2019. [citado el 01 Nov de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4599>

Chávez L. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma S.A.C., Trujillo 2020. [Tesis]. Trujillo, Perú. Universidad Privada del Norte. 2020. [citado el 01 Nov de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25002>

Flores, J. y Taype. M. (2019) Evaluación Del Nivel De Satisfacción De Los Pacientes –

Clientes De La Farmacia Del Hospital De Pichanaki Relacionado Con La Calidad De Servicio, Setiembre-noviembre 2017. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1470>

Pardo M. (2018) Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12862>

Ramírez V. (2018) Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas\\_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, Y. (2020) Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Botica Rodríguez, Jaén- Cajamarca, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1308>

Vásquez, K. y Villanueva, K. "Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad" <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2284/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valdiviezo V. (2017) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016. [Tesis] Piura: Escuela de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>ESTADO EMOCIONAL POS-COVID Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN ESTUDIANTES DE PRIMARIA, INSTITUCION EDUCATIVA LUIS FABIO XAMMAR JURADO, SANTA MARÍA, 2022</b>					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP Lima, 2021?	Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.	<b>Variable 1:</b>  Nivel de satisfacción	<b>Elementos tangibles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Infraestructura física</li> <li>• Ayuda audiovisual</li> </ul> <b>Fiabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Tiempo</li> </ul> <b>Empatía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualidad</li> <li>• Interés personal</li> <li>• Necesidades especiales</li> </ul> <b>Velocidad de respuesta</b>	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal, correlacional.  <b>Población:</b> 65 policías en situación de retiro que acuden al hospital Geriátrico San José de la PNP.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>			
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, ¿Lima, 2021?	Identificar la relación entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021	Existe relación significativa entre los elementos tangibles con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021			
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con los cuidados en el Hospital	Identificar la relación entre la fiabilidad con los cuidados en el	Existe relación significativa entre la fiabilidad con los			

Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?	Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.	cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021.	<b>Variable 2:</b> Cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Servicio rápido y oportuno</li> <li>• Disponibilidad</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta modelo Servqual
¿Cuál es la relación entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?	Identificar la relación entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021	Existe relación significativa entre la empatía con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021		<b>Humana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> </ul>	<b>Instrumentos:</b> programa estadístico SPSS versión 26
¿Cuál es la relación entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?	Identificar la relación entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021	Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021		<b>Entorno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y orden</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021?	Identificar la relación entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021	Existe relación significativa entre la seguridad con los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021		<b>Técnica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

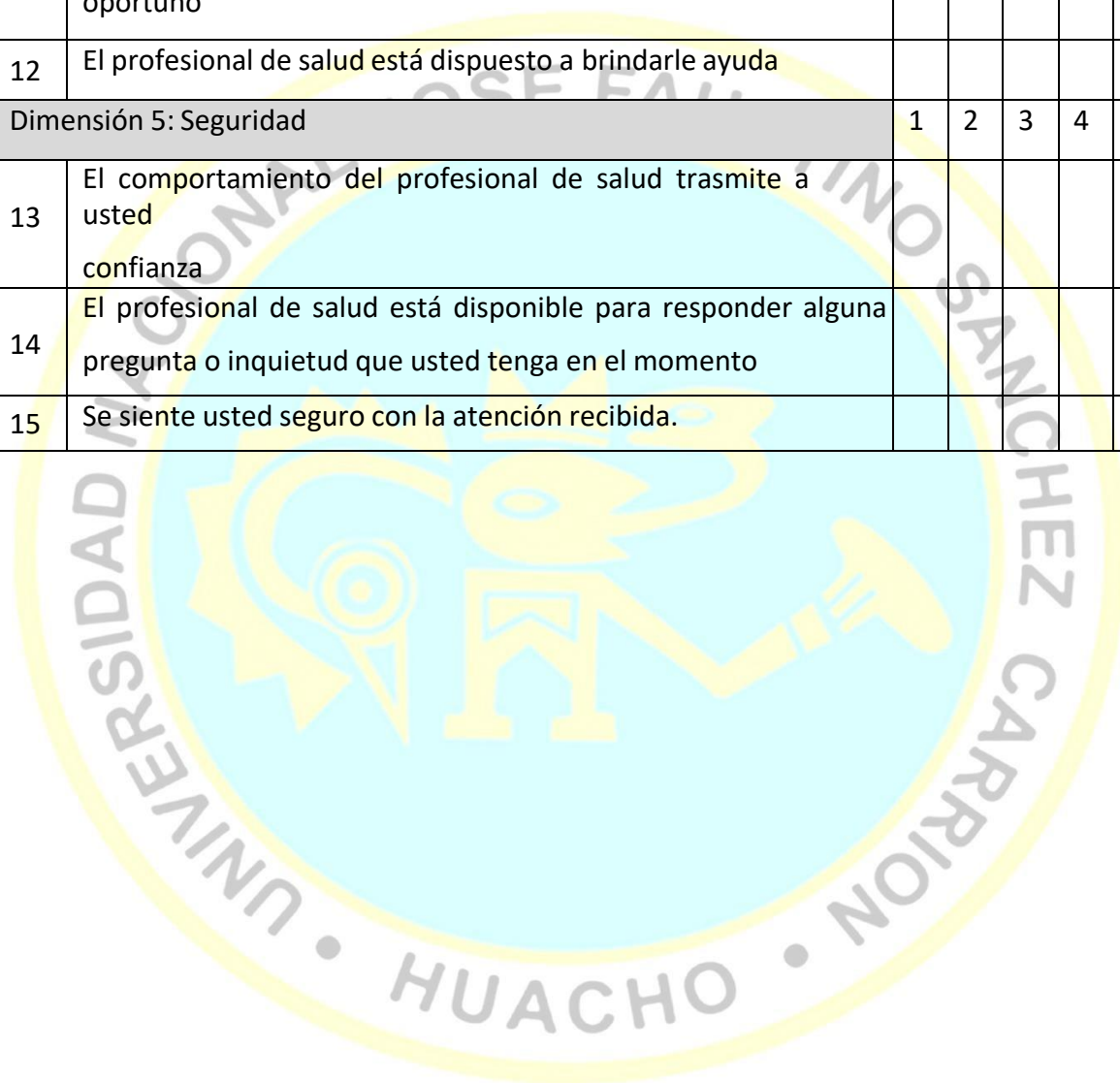
### Cuestionario: Nivel de Satisfacción

Estimado (a) docente, el presente instrumento tiene como objetivo Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	Dimensione/ Items	ESCALAS				
Dimensión 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos					
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.					
3	Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
4	El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple					
5	Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo					
6	El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado					
Dimensión 3: Empatía		1	2	3	4	5
7	El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada					

8	El profesional de salud se preocupa por su interés personal					
9	El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.					
Dimensión 4: Velocidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda					
11	El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno					
12	El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda					
Dimensión 5: Seguridad		1	2	3	4	5
13	El comportamiento del profesional de salud transmite a usted confianza					
14	El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento					
15	Se siente usted seguro con la atención recibida.					



## Cuestionario: Cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP

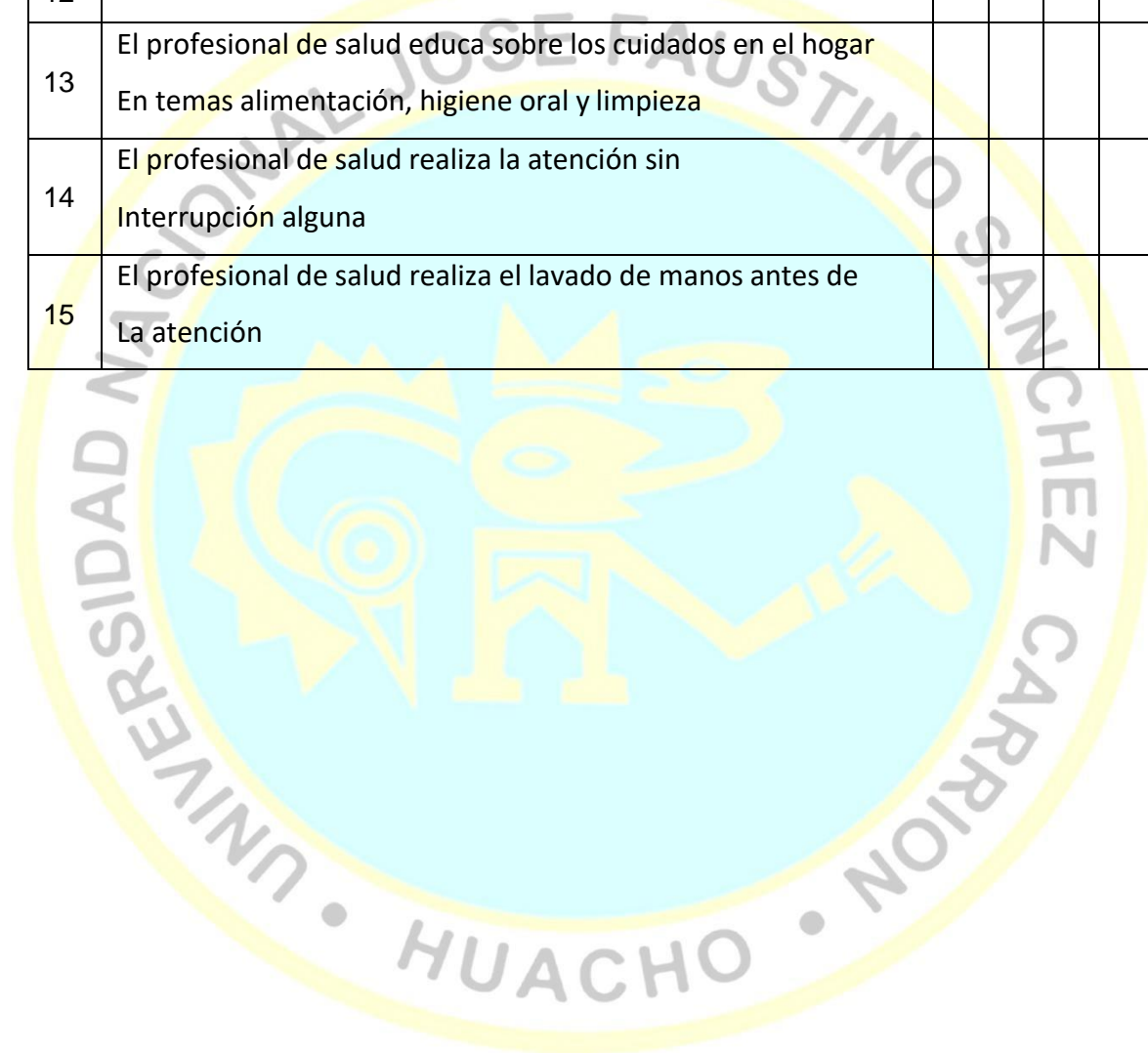
Estimado (a) docente, el presente instrumento tiene como objetivo Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los policías en situación de retiro relacionado y los cuidados en el Hospital Geriátrico San José PNP, Lima, 2021, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	Dimensione/ Items	ESCALAS				
Dimensión 1: Humana		1	2	3	4	5
1	El profesional de salud lo saluda y llama por su nombre					
2	Al final de la consulta el profesional de salud se despide cordialmente					
3	El profesional de salud respeta la procedencia cultural y las características individuales					
4	El profesional de salud aclara sus dudas					
5	El profesional de salud le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta					
Dimensión 2: Entorno		1	2	3	4	5
6	El profesional de salud mantiene ordenado y limpio el consultorio					
7	El profesional de salud lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia					
8	El profesional de salud protege la intimidad de su persona en el momento de la atención					



9	El profesional de salud transmite confianza en el momento de la atención					
10	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención					
Dimensión 3: Técnica		1	2	3	4	5
11	El profesional de salud realiza la atención de su niño Con rapidez, destreza					
12	El profesional de salud le indica la fecha de su próxima cita					
13	El profesional de salud educa sobre los cuidados en el hogar En temas alimentación, higiene oral y limpieza					
14	El profesional de salud realiza la atención sin Interrupción alguna					
15	El profesional de salud realiza el lavado de manos antes de La atención					



## 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

DATOS GENERALES			DIMENSIÓN HUMANA													DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA													DIMENSIÓN ENTORNO										
SEX O	EDA D	DIAS HOSP	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 20	P. 21	P. 22	P. 23	P. 24	P. 25	P. 26	P. 27	P. 28	P. 29	P. 30	P. 31	P. 32	P. 33	P. 34	P. 35		
1	1	2	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	
2	1	4	2	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4
6	2	3	2	4	4	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	4	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
7	1	2	1	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	5	2	4	5	2	4	3	4	2	2	4	4	4	5	1	1	5	5	
8	2	4	2	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	
9	1	1	2	1	1	5	5	5	3	1	1	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	2	5	2	4	3	3	2	4	2	2	4	
10	1	2	2	4	3	5	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
11	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
13	2	1	2	3	5	3	5	5	5	3	5	2	2	4	2	5	3	5	5	3	3	1	2	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	
14	1	1	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	4	2	2	3	4	1	5	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
15	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

EXPECTATIVAS																					
	FIABILIDAD					CAP DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPEC TANGIBLES			
	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	P-16	P-17	P-18	P-19	P-20	P-21
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6
3	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5
7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
8	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5
9	7	6	6	7	6	6	3	3	3	3	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6
10	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
13	5	5	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	6	4	5	4	6	6	6	4	6	7	7	5	5	5	5	6	5	6	5