

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**CONFORMIDAD DE LOS PACIENTES Y LA ATENCIÓN DE  
RECLAMOS EN LA PLATAFORMA SALUD - PAUS DE LA  
DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN:**  
**DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**  
**CLAUDIA ABIGAIL VIDARTE ALFERRANO**

**LIMA – PERÚ**  
**2025**

**CONFORMIDAD DE LOS PACIENTES Y LA ATENCIÓN DE  
RECLAMOS EN LA PLATAFORMA SALUD - PAUS DE LA  
DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL**

**ASESOR**

Efraín Vilca Sosa

ORCID: 0000-0002-6532-8395

**BACHILLER (ES)**

Claudia Abigail Vidarte Alferrano

ORCID: 0009-0001-1861-4428

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Freddy Miguel Castro Verona  
Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe  
Secretario

Mg. Roberto Antonio Baca Merino  
Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DERECHO ADMINISTRATIVO**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a dos motores que me han dado el soporte y comprensión para dar por culminado un objetivo anhelado, mis hijos Diego y Daniel.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida con Dios nuestro señor por darme la fortaleza de no desmayar y seguir firme en este proceso.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO .....	ii
ASESOR Y TESISISTA.....	ii
MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE.....	viii
INFORME ANTIPLAGIO.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Problema general.....	4
1.1.3 Problemas específicos .....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1 Objetivo general .....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.4 LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.5 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....	11
Dimensiones de la Conformidad.....	18
Importancia de la Conformidad.....	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	21
2.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	26
3.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	26
3.1.1 Tipo y Diseño de investigación .....	26

3.2 VARIABLES Y MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....	28
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	32
3.5 Procesamiento de la información. ....	33
3.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	35
4.1 Análisis de confiabilidad.....	35
4.2 Análisis descriptivo .....	40
4.3 Prueba de normalidad.....	43
4.4 Prueba de hipótesis .....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. Discusión .....	49
5.2. Conclusiones .....	49
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	54
• Referencias bibliográficas: .....	54
ANEXOS .....	57
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	58
ANEXO N° 2 Matriz de Operacionalización.....	62
Anexo N° 3 Cuestionario .....	64
Anexo N° 4 Perfil de Validadores .....	66
Anexo N° 5 Validación por juicio de expertos.....	67

# INFORME ANTIPLAGIO

## **Claudia Vidarte Alferrano** **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CLAUDIA VIDARTE V5**

 Prueba X

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:544476183

Fecha de entrega

6 ene 2026, 18:40 GMT-5

Fecha de descarga

6 ene 2026, 18:53 GMT-5

Nombre del archivo

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CLAUDIA VIDARTE V5.docx

Tamaño del archivo

1.6 MB

84 páginas

15.148 palabras

83.254 caracteres




## 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## \*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

**Precaución: Se necesita revisión.**

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (\*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.



## RESUMEN

Este análisis se centra en el vínculo entre la conformidad de los pacientes y la gestión de reclamos en la plataforma de salud PAUS, perteneciente a la Dirección de Sanidad Policial. Su propósito fue identificar la conexión entre estas variables para proporcionar información que permita a los servidores públicos en el ámbito de la salud implementar acciones y estrategias que mejoren tanto el servicio a la comunidad como la percepción institucional. Para evaluar la conformidad de los pacientes y la atención a los reclamos en la plataforma PAUS, se utilizó un cuestionario elaborado con base en las características clave, deficiencias y atributos de cada variable. Este cuestionario fue aplicado a 80 miembros de la familia policial, incluyendo tanto a titulares como a derechohabientes que asisten al Hospital Nacional Luis N. Sáenz. La recopilación de datos se realizó entre noviembre y la primera quincena de diciembre, dicho cuestionario se realizó entre el mes de noviembre y quincena de diciembre. El resultado de la investigación mostró que la conformidad de los pacientes está asociada de manera positiva, ya que el servidor público en salud, muestra la empatía para resolver y recibir sus reclamos asociados a la atención brindada dentro de la Institución que brinda servicios de salud. Los hallazgos derivados de la aplicación de la correlación de Spearman evidenciaron un coeficiente de 0.792 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual demuestra la existencia de una relación positiva estadísticamente significativa entre las variables analizadas. La correlación de 0.792 sugiere una relación fuerte, esto significa que a medida que se optimiza el manejo de reclamaciones, la atención a las reclamaciones mejora., también se incrementa la conformidad de los pacientes. Este hallazgo respalda la hipótesis de que una atención efectiva a los reclamos puede influir positivamente en la satisfacción y conformidad del paciente. La significancia estadística ( $p < 0.01$ ) refuerza la validez de estos resultados, indicando que la probabilidad de que esta correlación haya ocurrido por azar es extremadamente baja.

Palabras Claves: Conformidad de los pacientes, servidor público y reclamos.

## **ABSTRACT**

This analysis focuses on the link between patient satisfaction and complaint management on the PAUS health platform, belonging to the Police Health Directorate. Its purpose was to identify the connection between these variables to provide information that allows public health workers to implement actions and strategies that improve both community service and institutional perception. To evaluate patient satisfaction and complaint handling on the PAUS platform, a questionnaire was developed based on the key characteristics, shortcomings, and attributes of each variable. This questionnaire was administered to 80 members of the police family, including both policyholders and dependents who attend the Luis N. Sáenz National Hospital. Data collection took place between November and the first half of December, and the questionnaire was administered between November and the first half of December. The research results showed that patient satisfaction is positively associated with the public health worker demonstrating empathy in resolving and receiving complaints related to the care provided within the healthcare institution. The findings derived from applying Spearman's rank correlation coefficient showed a value of 0.792 and a significance level of 0.000, demonstrating a statistically significant positive relationship between the analyzed variables. The correlation of 0.792 suggests a strong relationship, meaning that as complaint handling is optimized, complaint management improves, and patient satisfaction also increases. This finding supports the hypothesis that effective complaint management can positively influence patient satisfaction and compliance. The statistical significance ( $p < 0.01$ ) reinforces the validity of these results, indicating that the probability of this correlation occurring by chance is extremely low.

Keywords: Patient satisfaction, public servant, complaints.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio enfoca, el examinar la conexión entre la conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma salud - PAUS de la Dirección de Sanidad Policial en Lima - Perú. El propósito central de la investigación es determinar la existencia de una relación entre la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio brindado por los servidores públicos encargados de la atención de reclamos, y el nivel de conformidad percibido por los pacientes (EPG Universidad Continental, 2024). El estudio parte del supuesto de que una gestión adecuada, caracterizada por un desempeño eficiente y una atención orientada al usuario, puede fortalecer la conformidad del paciente, incrementar la confianza en el sistema de salud y promover el uso de los servicios hospitalarios públicos. Por el contrario, fallas como falta de empatía, ineficiencia operativa o incapacidad para resolver reclamos generan insatisfacción, desconfianza y mala imagen del sistema de salud. La investigación es de enfoque cuantitativo, utilizando estadísticas para analizar la información recogida a través de encuestas realizadas a pacientes y datos extraídos del sistema de gestión de reclamos. El estudio pretende identificar las principales dimensiones del desempeño de los servidores públicos: eficiencia, eficacia, comunicación, empatía y actitud de servicio. También se evalúan los criterios de conformidad del paciente, como la calidad de la atención, la interacción con el personal y la resolución de quejas. Los resultados de la investigación podrán contribuir con evidencia para mejorar la calidad de la atención al paciente, optimizando los procesos de gestión de reclamos y disminuyendo los niveles de insatisfacción en el sistema de salud peruano. Se espera que los resultados sirvan de insumo para el diseño de políticas públicas dirigidas a mejorar el desempeño de los servidores públicos y la mejora continua de los servicios de salud en el Perú.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La conformidad de los pacientes en la Dirección de Sanidad Policial es un indicador para medir la atención de reclamos que los servidores públicos dan a través del SAC. El servicio recibido no sólo se define por la eficacia de los tratamientos, la facilidad para conseguir citas, el acceso a medicamentos o las instalaciones, sino por la habilidad del personal para escuchar, comprender las preocupaciones de los usuarios y responder a sus quejas con empatía. En esta línea, el actuar del servidor público se vuelve un eslabón importante en la experiencia del paciente.

Un buen trato en la atención no es hacer lo que te toca hacer, sino que implica el uso de una comunicación clara, respetuosa, asertiva. Estudios han demostrado que cuando los servidores públicos están motivados y capacitados para atender pacientes aumentan los niveles de conformidad, creando un mejor ambiente laboral y siendo más eficientes en el servicio. La interacción favorable entre el personal y los usuarios, por tanto, fortalece la imagen de la calidad de la atención en salud.

Los problemas en la atención a la salud se reflejan en la insatisfacción de los usuarios con la atención recibida, sobre todo en lo que se refiere al manejo de quejas. En la Dirección de Sanidad Policial se ha detectado que muchos usuarios sienten que sus quejas no son escuchadas, lo que genera una sensación de descuido y falta de

valoración. Esto impacta en la conformidad del usuario y crea un círculo vicioso en el cual una mala atención de los reclamos deteriora la imagen institucional y refuerza la imagen negativa del servicio de salud.

La conformidad del paciente se erige como un indicador de la calidad del servicio, en la medida en que refleja la capacidad de la institución para dar respuesta a las expectativas del usuario. Pero la atención de quejas es un proceso burocrático y poco resolutivo que incrementa la frustración de los pacientes. Además, la falta de empatía y habilidades interpersonales del personal que responde a las quejas puede aumentar la insatisfacción, desconfiando y creando una imagen negativa del sistema de salud.

También la poca comunicación que existe entre pacientes y personal sanitario puede llevar a malentendidos y malas interpretaciones de la atención. Esto demuestra la necesidad de un modelo de atención centrada en el paciente, en el cual la resolución de quejas no sea un proceso administrativo, sino una oportunidad para mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la relación entre el hospital y sus pacientes. Y es que el problema radica en no dar respuesta a las quejas y cómo esto influye directamente en la conformidad del paciente, por lo que es necesario implementar estrategias que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sector salud.

Por el otro, la solución de reclamos a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) se transforma en un factor que impacta la imagen de los servicios públicos. La rapidez con la que se resuelven las quejas es fundamental para generar confianza en el hospital. El funcionario que asuma esta responsabilidad debe estar

capacitado con habilidades técnicas e interpersonales que le permitan resolver los problemas planteados y comunicarlos adecuadamente. Cuando los ciudadanos sienten que sus quejas se toman en serio y se resuelven rápidamente, la satisfacción con el sistema público de salud aumenta. Por lo tanto, hay una asociación entre la conformidad del paciente y la atención de reclamos por los servidores públicos, por lo cual se deben fortalecer los programas de capacitación y los mecanismos de evaluación continua para mejorar esta relación. MINSA. (2017, septiembre). DS 030-2016-SA. Gob.pe/DS N°030-2016-SA.

Hoy en día las instituciones públicas, como la Dirección de Sanidad Policial, luchan con los reclamos. La conformidad del usuario es determinante para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y la forma de atención en la resolución de quejas es un factor esencial. Pero la vivencia de los funcionarios que ejercen esta labor ha sido poco estudiada, a pesar de ser el eslabón que conecta la institución con los pacientes insatisfechos. A ello se añade que el personal que trabaja en reclamos generalmente rota anualmente por disposición del Comando de la Policía Nacional del Perú, el estrés laboral, la falta de reconocimiento, las restricciones en capacitación y las malas condiciones laborales, las cuales afectan la calidad de atención. La fuga de personal con talento puede llegar a perjudicar la calidad del servicio.

#### 1.1.1 Formulación del problema

Identificar las deficiencias y obstáculos que afectan tanto la gestión de reclamos, como la experiencia del paciente. A pesar de que el sistema de salud peruano ha implementado mecanismos para la atención de reclamos, persisten problemas

relacionados con la falta de capacitación adecuada de los servidores, la escasez de recursos, y la burocracia interna que entorpece la resolución ágil de los problemas planteados por los pacientes.

#### 1.1.2 Problema general

¿De qué manera la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?

#### 1.1.3 Problemas específicos

¿De qué manera la obtención de citas médicas por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?

¿De qué manera el acceso a los procedimientos médicos por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?

¿De qué manera el acceso a la información en salud por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?

¿De qué manera la falta de medicamentos necesarios por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial.

#### Objetivos específicos

- Identificar los factores que afectan la conformidad de los pacientes, como la calidad de la atención, la empatía del personal médico y la infraestructura.
- Analizar la relación entre la conformidad de los pacientes y la frecuencia de los reclamos realizados ante los servidores públicos de la PAUS.
- Desarrollar estrategias que fortalezcan la relación entre la conformidad de los pacientes y la atención brindada por los servidores públicos.
- Regular la gestión médica en cuanto a medicamentos, que permita una mejor interacción en la conformidad de los pacientes y la atención brindada por los servidores públicos.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La justificación teórica de la presente investigación se sustenta en la convergencia entre los enfoques de la satisfacción del usuario y los principios de la gestión pública. La conformidad de los usuarios es un indicador de la calidad del servicio, ya que determina la opinión de los usuarios sobre la atención recibida y

la legitimidad y credibilidad de las instituciones de salud. Igualmente, la teoría de la gestión de reclamos plantea que el manejo apropiado y oportuno de las quejas puede convertir experiencias negativas en oportunidades para mejorar la confianza de los usuarios en el sistema de salud. En esa línea, la investigación busca plantear un marco teórico para comprender cómo la conformidad del paciente se asocia con la eficiencia administrativa, creando un modelo de gestión de servicios de salud pública más proactivo y centrado en el usuario.

### **Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, la investigación responde a la necesidad de mejorar el servicio que se le brinda al usuario del sistema de salud. Saber cómo la satisfacción influye en el paciente a la hora de reclamar revela los puntos débiles sobre los que la institución tiene que trabajar. Los hallazgos informarán las estrategias para mejorar los procesos de atención y resolución de quejas, haciendo que el sistema sea más eficiente, accesible y receptivo a las necesidades de las personas a las que sirve. Asimismo, el abordaje de estos componentes permite la creación de una cultura organizacional enfocada en el paciente y, por extensión, mejorar la confianza de la población en los servicios públicos de salud. En contextos de escasez, la investigación es una herramienta para la mejora continua de la gestión pública en salud.

### **Justificación metodológica.**

Justificación metodológica: se empleará un enfoque mixto, el cual implica métodos cuantitativos y cualitativos para comprender mejor el fenómeno. Las encuestas estructuradas,

complementadas con entrevistas en profundidad, capturan datos estadísticos y narrativos que ofrecen una perspectiva integral de la experiencia del paciente. Esta técnica metodológica da a conocer los niveles de satisfacción, los puntos de insatisfacción y los motivos de queja. Además, se aplicarán métodos de análisis de contenido para codificar los tipos de quejas y las respuestas institucionales, y así elaborar recomendaciones prácticas. De esta manera, la metodología no sólo sirve para describir la situación actual, sino que genera información para mejorar la gestión de los servicios de salud pública.

**Justificación social:**

Justificación social: el derecho a la salud y el acceso equitativo y de calidad a los servicios de salud, porque la salud pública es un derecho. Saber qué experimentan, piensan y esperan los pacientes es esencial para la inclusión y la justicia social en salud. La investigación busca dar voz a los usuarios que muchas veces no son escuchados y no tienen la oportunidad de expresar sus quejas. Al mejorar la atención y resolución de quejas, se refuerza la confianza en las instituciones de salud y se promueve una cultura de participación y empoderamiento ciudadano. En ese marco, los resultados de la investigación influirán en el beneficio de los pacientes individuales, pero también fortalecerán la legitimidad y efectividad de la gestión pública en salud.

**Importancia**

La importancia de la investigación es que puede mejorar la calidad del servicio de salud y reforzar la vinculación con los usuarios. Conocer los niveles de conformidad y los factores de insatisfacción permite que el estudio proporcione información

para políticas y prácticas de mejora continua. Además, el conocimiento de la opinión de los pacientes sobre la atención y la resolución de sus quejas permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad para capacitar al personal. De este modo, la investigación impactará en la mejora de los procesos administrativos, sino que también permitirá una gestión integral orientada a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

#### **1.4 LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones metodológicas pueden comprometer la validez interna y la generalización de los resultados. Primero, el tamaño de la muestra es un problema, ya que lograr una muestra verdaderamente representativa puede verse restringido por la disponibilidad de los pacientes y su disposición a participar en el estudio. Además, las propias herramientas de recogida de datos (encuestas, entrevistas...) requieren un proceso laborioso de diseño y validación para capturar adecuadamente la experiencia del paciente, lo que puede implicar pruebas piloto y ajustes posteriores.

Por el otro, el análisis e interpretación de los datos puede estar sujeto a sesgos del investigador o de los participantes, afectando la objetividad de los resultados. Estas posibles distorsiones deben considerarse al interpretar los resultados y sacar conclusiones, para no hacer interpretaciones erróneas o inexactas.

Sobre las restricciones contextuales, el sitio en el que se lleve a cabo la investigación puede sesgar los resultados. Aspectos como la cultura organizacional de la PAUS, las políticas actuales de salud pública, las expectativas sociales sobre la atención médica, etc., pueden moldear la percepción de los pacientes sobre su nivel de conformidad. Además, las restricciones de tiempo pueden llegar a limitar la investigación, imposibilitando realizar análisis más profundos o recolectar datos en

distintos momentos para obtener una visión más completa de la atención que se brinda.

Finalmente, las limitaciones económicas y de personal pueden definir el rumbo de la investigación. La falta de personal capacitado y la escasez de presupuesto pueden llegar a imposibilitar el desarrollo de estrategias de comunicación adecuadas o el uso de determinadas herramientas tecnológicas para la recogida y el análisis de datos. Por lo cual, estas limitaciones deben ser consideradas para interpretar correctamente los resultados y recomendaciones del estudio.

## **1.5 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

La presente tesis busca evaluar el desempeño de los servidores públicos que gestionan reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la Dirección de Sanidad Policial del Perú. La investigación será de enfoque cuantitativo, recolectando y analizando datos numéricos para medir la relación que existe entre el rendimiento del personal y el nivel de conformidad del paciente.

### **1. Delimitación Social**

La investigación se focaliza en un tipo de usuarios que asisten a los servicios de la PAUS: pacientes adscritos a la comunidad policial y sus familiares. Esta limitación puede afectar la generalización de los resultados a otras poblaciones o contextos de atención a la salud. Además, aspectos demográficos como la edad, el género y el nivel socioeconómico de los pacientes pueden moldear sus percepciones sobre la atención recibida. Por lo cual, la investigación deberá considerar cómo influyen estos aspectos sociales en la conformidad del individuo y su tendencia a quejarse, y si es necesario hacer análisis separados para encontrar diferencias en los niveles de satisfacción entre grupos.

## **2. Delimitación espacial**

El lugar de estudio se limita a las instalaciones de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Dirección de Sanidad Policial. En ello, los resultados informarán solo la experiencia de atención en este contexto institucional particular, lo que puede limitar la comparación con otros servicios de salud a disposición de la comunidad policial y, por lo mismo, la extrapolación de los hallazgos a otros contextos.

## **3. Delimitación Temporal**

La investigación se desarrollará dentro de un período temporal determinado, lo cual podría no captar las variaciones en la conformidad de los pacientes a lo largo del tiempo, especialmente ante cambios en las políticas de salud o en la dinámica organizacional de la institución. Además, la delimitación de un periodo de tiempo puede determinar la disponibilidad de datos históricos necesarios para analizar tendencias a largo plazo. En esta investigación la temporalidad abarca desde enero hasta noviembre del año 2024, tiempo en el que se vio un aumento de la inconformidad entre los pacientes de la familia policial a nivel nacional.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

El estudio de la conformidad del paciente y de la resolución de quejas en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la Dirección de Sanidad Policial se desenvuelve en un contexto donde existe un creciente interés por mejorar los servicios públicos, en particular los de salud. En los últimos años se ha hecho más importante la evaluación de la calidad en la administración pública y en los servicios que ésta proporciona, ya que es necesario asegurar que las instituciones no sólo funcionen con eficiencia, sino que también satisfagan las necesidades y expectativas ciudadanas. Otros estudios ya han analizado la asociación entre la conformidad del paciente y la calidad de la atención, y que una buena experiencia en los servicios de salud se asocia con la competencia profesional y la empatía de los servidores públicos del sector. Investigaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), entre otras, han demostrado que la conformidad del paciente no solo está relacionada con la atención médica, sino también con factores complementarios, como la comunicación efectiva y oportuna y la resolución efectiva de quejas. Estos resultados reafirman el rol que tienen los servidores públicos en la construcción de una imagen favorable del servicio de salud.

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

A nivel internacional, varios autores han tratado el tema de la evaluación de la calidad en la administración pública y en la prestación de servicios estatales. En ese sentido, Izquierdo (2015), en su tesis de

maestría “Evaluación de la calidad de la gestión y los servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú”, hace un análisis comparado de los sistemas de evaluación de la gestión y los servicios públicos, que proporciona información para entender las diferencias y similitudes de la administración pública de ambos países. Los resultados indican que la calidad es un proceso continuo de mejora para satisfacer las expectativas ciudadanas y que se incorpora en las políticas de modernización de la administración pública en España y en Perú.

Ibarra Morales et al. (2014), en su estudio sobre la aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora, encontraron que el sector hospitalario está cada vez más dedicado a la calidad del servicio que proporciona. Se han puesto en marcha métodos y procedimientos que permiten alcanzar estándares de calidad aceptables, mediante una serie de diversas discrepancias entre lo que se espera y el servicio ofrecido. El propósito del estudio fue identificar los factores que influyen en la calidad del servicio, utilizando una muestra representativa de 384 pacientes.

Dansky (1997) investigó la relación entre la espera del paciente y la conformidad con los servicios de atención médica ambulatoria, con tiempos de espera divididos en segmentos del episodio de atención al paciente. Los resultados mostraron que el tiempo total de espera para el médico fue el predictor más significativo de la conformidad del paciente.

Espinoza González et al. (2021), al analizar las reclamaciones de asistencia sanitaria recibidas en una unidad de auditoría de un hospital clínico, registraron 602 reclamos, lo que representa una tasa de una reclamación por cada 1.000 servicios prestados. Las dos principales

causas de los reclamos fueron la interacción deficiente con el médico y los reclamos relacionados con los costos de la atención.

Pérez et al. (2008) plantean la importancia de articular no solo los componentes de naturaleza técnica, sino también los procesos y las dimensiones objetivas y subjetivas que intervienen en el fenómeno de la calidad, destacando especialmente su dimensión subjetiva: la satisfacción, entendida como la experiencia personal que surge a partir del grado en que se cumplen o no las expectativas de un individuo respecto a un determinado aspecto.

Vera Carrasco (2016) analiza el consentimiento informado del paciente en el ámbito de la práctica médica asistencial, señalando que constituye un procedimiento clínico formal, una obligación de carácter ético y un derecho respaldado por los marcos legales a nivel internacional, orientado a garantizar el ejercicio del principio de autonomía del paciente.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el ámbito del sistema de salud peruano, Torres-Salgado (2021) resalta la relevancia de contar con indicadores de desempeño de los procesos médicos articulados con la estrategia institucional, ya que estos permiten evaluar de manera sistemática la atención brindada al paciente y contribuyen al fortalecimiento continuo de la calidad de los servicios sanitarios.

Carrillo-Larco et al. (2021), en una revisión de los 200 años de independencia del Perú, ofrecen un resumen de los principales logros en áreas seleccionadas relacionadas con la salud, que sirvan como base para reflexionar sobre las agendas pendientes y los retos futuros.

Gozme De la Cruz (2023) analizó la vinculación entre la gestión de reclamos y el nivel de satisfacción de los usuarios en una institución de salud especializada de categoría III-2 en Lima durante el año 2023, evidenciando la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Sihuín-Tapia et al. (2015) encontraron una baja satisfacción en cuanto a la calidad del servicio proporcionado a los pacientes hospitalizados en un hospital de Apurímac, vinculada con el nivel de educación y la modalidad de hospitalización.

Córdova-Buiza et al. (2021) analizaron la satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales, encontrando que la conformidad del paciente es un índice interno de las expectativas y percepciones.

Villacorta Valencia (2022) examinó el ambiente organizacional y su relación con la calidad de la atención en los servicios de salud, desde la perspectiva del personal de un establecimiento de salud en Jaén, identificando una asociación significativa entre las distintas dimensiones del clima organizacional y el nivel de calidad del servicio prestado.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas que sustentan esta investigación se fundamentan en la interrelación entre la experiencia del paciente y la calidad del servicio de salud, analizando cómo la conformidad del paciente y la atención de reclamos influyen en la percepción y calidad del servicio.

### **2.2.1 Teoría de la Calidad Percibida**

El modelo de la calidad percibida de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantea que la satisfacción del cliente con un servicio se genera al comparar las expectativas iniciales con la percepción final del servicio recibido. En salud, este modelo plantea que la conformidad del paciente no depende solo de lo que tenga que ver con el diagnóstico o el tratamiento, sino también con factores adicionales como la forma en que lo atiendan, los tiempos de espera, la facilidad para obtener información y las condiciones de la infraestructura.

Esta teoría señala que la calidad percibida abarca elementos tangibles e intangibles. Entre los elementos tangibles están la limpieza de los locales, la puntualidad de la atención; y entre los intangibles, la amabilidad del personal, su capacidad de escucha y empatía con el paciente. Los objetivos institucionales se alcanzan cuando el ciudadano siente que el servicio respeta su tiempo, conoce sus necesidades y da respuesta a sus solicitudes.

### **2.2.2 Teoría de Donabedian**

Por su parte, Avedis Donabedian (1984) propone un modelo para evaluar la calidad de los servicios sanitarios que integra tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio es el resultado del equilibrio entre estos elementos. La estructura hace referencia a los recursos físicos, tecnológicos y humanos disponibles; el proceso se vincula con las actividades desarrolladas por el personal durante la atención; y los resultados se relacionan con el estado final de salud del paciente y su nivel de satisfacción.

En el contexto de la presente investigación, el modelo de Donabedian permite comprender que la conformidad del paciente no es solo consecuencia del acto médico, sino también del entorno en el que se brinda la atención, la disponibilidad de recursos, el desempeño profesional del personal y la calidad del trato recibido. En consecuencia, la experiencia del usuario debe ser analizada de manera integral, sin limitarse exclusivamente a los resultados clínicos

### **.2.2.3 Teoría del Servicio al Cliente**

De acuerdo con Kotler y Keller (2012), el servicio al cliente comprende el conjunto de acciones que una organización desarrolla para atender, satisfacer y fidelizar a sus usuarios. En el hospital este modelo implica tratar al paciente como un cliente que debe ser atendido, informado y respondido en tiempo y forma ante cualquier duda o queja. En este contexto, la gestión de reclamos deja de ser un proceso administrativo para transformarse en un instrumento de mejora de procesos y fortalecimiento de las relaciones institucionales.

Esta teoría hace hincapié en convertir cada queja en una oportunidad para fidelizar al paciente. Cuando el ciudadano siente que sus problemas son atendidos y resueltos con prontitud y seriedad, el ciudadano califica bien el servicio. En ese sentido, la atención de quejas es un proceso fundamental para construir un modelo de atención centrado en el ciudadano.

### **2.2.4 Gestión de la Calidad Total (TQM)**

La gestión integral de la calidad (Total Quality Management) plantea que la calidad del servicio es responsabilidad de todos en la organización. En salud, este principio establece que la atención

adecuada de las quejas es un proceso de mejora continua. Las instituciones deben de tomar las quejas y sugerencias como información estratégica para encontrar oportunidades de mejora en los procesos internos.

Analizando los reclamos se pueden detectar fallas en el servicio, capacitar al personal y actualizar los protocolos de atención. En este contexto, la gestión de reclamos no es una acción reactiva, sino un proceso proactivo para mejorar continuamente el servicio y complacer al paciente.

### **2.2.5 Relación entre las teorías y las variables del estudio**

Los modelos teóricos desarrollados muestran la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio, en este caso la conformidad del paciente (Variable 1) y la atención de quejas (Variable 2), variables interdependientes. Cuando un servicio de salud no da respuesta a las quejas de los usuarios, se va creando un deterioro en la imagen de la calidad. Por el contrario, una gestión de reclamos eficiente, rápida y empática fortalece la confianza del paciente y mejora su satisfacción.

En ese contexto, la investigación reconoce que la utilización de los preceptos de la calidad percibida, la evaluación integral de la atención (modelo de Donabedian), las estrategias de servicio al cliente y la mejora continua planteada por la Gestión de Calidad Total (TQM) son determinantes para mejorar los procesos de atención de quejas. De esta manera, se genera un aumento progresivo de la conformidad del usuario en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la Dirección de Sanidad Policial.

La conformidad del paciente y la solución de quejas son un proceso bidireccional. La mejora de los mecanismos de rendición de cuentas a menudo resulta en ciudadanos más satisfechos y con más confianza en las instituciones. A su vez, una alta conformidad puede disminuir la frecuencia de quejas, generándose un círculo virtuoso en beneficio de los pacientes y la institución de salud.

#### **2.2.5.1 Variable 1**

La conformidad del paciente se refiere a qué tan satisfechos se sienten los pacientes con la atención que reciben, en términos de la calidad de los tratamientos, el trato del personal sanitario y la accesibilidad a los servicios. Este constructo es importante, ya que afecta la fidelidad del paciente a la institución y su voluntad de recomendar los servicios a otras personas; desde el punto de vista conceptual, la conformidad del paciente es el grado de aceptación y satisfacción que manifiestan los usuarios con los servicios de salud recibidos. Se vincula con la teoría de la calidad percibida, que plantea que la evaluación del servicio no se basa solo en los resultados clínicos, sino en aspectos relacionados con el trato humano, la empatía del personal, la comunicación, la puntualidad y la facilidad de acceso (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). En este sentido, la conformidad del paciente no es una entidad estática, sino un proceso que se va moldeando en función de las expectativas iniciales del usuario y la experiencia que vive durante el proceso de atención. Mientras más se ajusten las expectativas a lo que se vive, mayor será la conformidad. Además, Donabedian (1984) indica que la satisfacción del paciente es un indicador para medir la calidad de los servicios de salud, ya que se asocia a la adherencia al tratamiento, la continuidad de la atención y la imagen institucional. Por lo cual, fomentar altos niveles de conformidad fortalece la relación del paciente con la institución, forjando una imagen favorable del sistema de salud.

## **Dimensiones de la Conformidad**

1. Calidad de la atención: Entiende la efectividad de los tratamientos, la capacitación del personal y la amabilidad en el trato.
2. Comunicación: Incluye la claridad, empatía y oportunidad en la comunicación entre el personal de salud y el paciente.
3. Accesibilidad: Se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios y a la atención médica.
4. Ambiente de atención: Considera aspectos como la limpieza, el orden y el confort de las instalaciones, los cuales influyen en la percepción del usuario.

## **Importancia de la Conformidad**

La conformidad del paciente constituye un indicador esencial de la calidad del servicio de salud. Niveles elevados de conformidad favorecen la fidelización de los usuarios y aumentan la probabilidad de recomendación del servicio, mientras que una baja conformidad puede generar reclamos y percepciones negativas que afecten la reputación institucional (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

### **2.2.5.2 Variable 2**

La atención de reclamos es el conjunto de procesos, políticas y procedimientos que una institución establece para recibir, investigar y dar respuesta a las quejas, sugerencias o expresiones de insatisfacción de los pacientes. Una buena administración de los reclamos no solo proporciona a los usuarios un medio para manifestar su insatisfacción, sino que

permite a la institución reconocer las áreas de mejora y hacer cambios en la forma en que se ofrecen los servicios.

Desde el abordaje del servicio al cliente, una buena gestión de los reclamos puede convertir situaciones negativas en oportunidades para fortalecer la relación entre la institución y los usuarios. Esta variable se basa en el planteamiento de Kotler y Keller (2012), donde indican que una administración activa de las quejas ayuda a corregir errores y a fidelizar al consumidor.

En esta línea, cuando un organismo sanitario da respuesta a las reclamaciones con interés, transparencia y rapidez, puede darle la vuelta a una mala experiencia y fortalecer la confianza del paciente. La eficiencia en el manejo de quejas está asociada con la capacidad institucional para dar respuestas oportunas e informar las medidas tomadas.

Por otra parte, desde la perspectiva de la Gestión de Calidad Total (TQM), la atención de quejas representa un canal de retroalimentación para el rediseño de procesos, capacitación del personal y mejora continua de los protocolos de atención, todos ellos componentes para la instauración de servicios de salud centrados en el usuario.

### **Dimensiones de la Atención de Reclamos**

1. Recibo de quejas: Abarca la facilidad con la que los pacientes pueden hacer llegar sus quejas, ya sea mediante formularios físicos o digitales.
2. Evaluación y respuesta: Esto se refiere a la velocidad y eficiencia en el manejo de las quejas y en comunicar la resolución al paciente.

3. Satisfacción con la Resolución: Mide el grado de conformidad del paciente con la respuesta que recibió a su reclamo.
4. Capacitación del Personal: Se refiere a la preparación que tiene el personal para manejar reclamos de manera efectiva y empática.

### **Importancia de la Atención de Reclamos**

Una gestión efectiva de los reclamos no solo mejora la percepción que los pacientes tienen sobre la calidad del servicio, sino que también impulsa la mejora continua de las prácticas institucionales. Al atender adecuadamente las inquietudes de los usuarios, las instituciones de salud pueden identificar deficiencias, optimizar sus procesos y responder de manera más efectiva a las expectativas de los pacientes (Kotler & Keller, 2012).

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

El marco conceptual de la presente investigación articula distintos enfoques teóricos y conceptuales vinculados con la conformidad en la atención del paciente y la gestión de reclamos por parte del servidor público. Esta integración permite establecer una base analítica consistente que orienta la interpretación de los resultados y el análisis de la relación entre las variables de estudio.

### **2.3.1 Conformidad en la Atención del Paciente**

La conformidad del paciente en el sector salud peruano es un indicador de la calidad del servicio, pues expresa la valoración que los usuarios tienen sobre la atención recibida. Estudios muestran que este grado de conformidad depende de los tiempos de espera, el trato del personal médico-administrativo y la accesibilidad a los servicios de salud. En un entorno con restricciones de recursos y desigualdades de acceso, es

necesario conocer estos factores para plantear medidas de mejora sostenibles y centradas en el usuario.

La Ley General de Salud N° 26842 determina que es función del Estado promover las condiciones para garantizar una cobertura apropiada de servicios de salud a la población, dentro de criterios socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad. Asimismo, reconoce el derecho de los pacientes a exigir que las prestaciones recibidas se ajusten a estándares mínimos de calidad, lo que refuerza la importancia de la conformidad como un componente clave de la evaluación del servicio.

De igual forma, el Ministerio de Salud (MINSa, 2016) dispone que, frente a situaciones de insatisfacción relacionadas con los servicios, prestaciones o coberturas brindadas por las unidades prestadoras de salud públicas, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la entidad encargada de establecer el formato del Libro de Reclamaciones en Salud y de supervisar su correcta aplicación, fortaleciendo así los mecanismos de protección de los derechos del usuario

### **2.3.2 Atención de Reclamos del Servidor Público**

La atención de reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) constituye un componente estratégico para la eficacia de los servicios públicos, especialmente en el ámbito de la Dirección de Sanidad Policial. La adecuada gestión de las quejas y consultas presentadas por los usuarios no solo permite atender situaciones de insatisfacción, sino que también contribuye a mejorar la percepción institucional y la calidad del servicio brindado.

El Ministerio de Salud (MINSa, 2019) conceptualiza la PAUS como el conjunto de acciones, actos y actividades que permiten recibir, atender y resolver las consultas y reclamos de los

usuarios, insatisfechos con los servicios, prestaciones o coberturas de salud.

Es aquí donde vale la pena hablar de la conformidad del paciente, que es la idea que el usuario se hace de lo bien que se le ha atendido. Esta percepción no solo está relacionada con la atención sanitaria, sino también con aspectos como la comunicación con el personal, la accesibilidad o la rapidez de la atención. Desde la perspectiva del servicio al cliente, el manejo adecuado de las quejas puede mejorar sustancialmente la conformidad del paciente, convirtiendo las malas experiencias en oportunidades para fortalecer la relación entre el hospital y sus pacientes. Por lo tanto, la atención de reclamos es un proceso que no solo responde a las quejas, sino que también contribuye a mejorar continuamente la experiencia del usuario y la calidad del servicio público de salud.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS:** Real Academia Española. (2024). *Diccionario de la lengua española* (23.<sup>a</sup> ed.)

- a) **Aprobación del paciente:** Es el grado de satisfacción del paciente con la atención médica. Se refiere a la opinión del usuario sobre el servicio, la interacción y comunicación con el personal sanitario, la accesibilidad y las condiciones del lugar donde se proporciona la atención. La conformidad del paciente no es una evaluación aislada de un procedimiento o tratamiento específico, sino la percepción global y continua de la atención recibida.
- b) **Atención de Reclamos:** Es el conjunto de mecanismos, canales y procedimientos que una institución crea para dar cabida a las quejas, sugerencias o consultas de los usuarios de sus servicios. En el ámbito de la salud es esencial, ya que permite a los usuarios expresar su insatisfacción con la atención recibida y la institución puede reconocer sus errores y proponer medidas para mejorar el servicio.

- c) Calidad de servicio:** Implica las propiedades de la atención a usuarios, que incluyen dimensiones técnicas, humanas y organizacionales. Que involucra la competencia del personal, la eficiencia de los procesos y la calidad del trato. Para la presente investigación, la calidad de servicio es un factor esencial para analizar la conformidad del paciente y la resolución de quejas en la PAUS.
- d) Plataforma de Atención al Usuario:** Es un canal o conjunto de canales a través de los cuales una organización interactúa con sus usuarios para dar respuesta a sus preguntas, quejas o sugerencias de una manera estructurada. Estas interfaces pueden ser físicas (oficinas de atención al público) o digitales (portales web o aplicaciones móviles) que posibilitan el acceso a la información y los servicios en tiempo real.
- e) Reclamo:** Expresión escrita de un usuario que se queja por una falla en la atención de una institución.
- f) Servicio al cliente:** La atención que una empresa o una organización da a un cliente. Aquí el paciente es el cliente del hospital y la Plataforma de Atención al Paciente en Saludes es la que da el servicio.
- g) Expectativas:** Conjuntos de creencias y percepciones que un paciente tiene sobre un servicio antes de recibirlo.
- h) Percepción:** Interpretación que hace un paciente sobre un servicio basada en sus experiencias e impresiones personales.
- i) Motivación:** Conjunto de factores internos y externos que impulsan a un individuo a realizar una acción con determinado grado de esfuerzo y persistencia. En este contexto, se analizan las motivaciones de los servidores para desempeñar sus funciones en la plataforma.
- j) Competencia:** Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un individuo necesita para desempeñar una tarea con éxito.
- k) Comunicación:** Proceso de intercambio de información entre dos o más personas con el objetivo de comprenderse mutuamente. Se

analiza la comunicación entre el servidor y el paciente en el proceso de atención del reclamo.

- l) Enfoque cuantitativo:** Metodología de investigación que utiliza datos numéricos y estadísticos para analizar un fenómeno y establecer relaciones entre variables. Se utilizará este enfoque para analizar el desempeño del servidor, la conformidad del paciente y la relación entre ambos.

## **2.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Hay una relación positiva entre cómo la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a) Sugiere que un mayor nivel de satisfacción con la atención recibida por parte de los servidores públicos, implica que pacientes satisfechos son menos propensos a presentar reclamos, lo que refleja una experiencia positiva en el servicio.
- b) La calidad de la comunicación entre pacientes y personal médico influye directamente en la conformidad del paciente.
- c) Una atención efectiva y oportuna de los reclamos puede mejorar la conformidad del paciente, transformando una experiencia negativa en una oportunidad de mejora y fortaleciendo la confianza en la institución.
- d) d) Considera que la infraestructura y el ambiente asistencial de la PAUS impactan en la conformidad del paciente. Un ambiente físico adecuado hace la experiencia más placentera; se reducen las quejas.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1.1 Tipo y Diseño de investigación

a) Enfoque:

La investigación pretende establecer la relación que existe entre la conformidad del paciente y la solución de reclamos en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial. Para ello, se empleará un enfoque cuantitativo, el cual permite manipular variables de manera objetiva, sistemática y medible, logrando así identificar patrones y relaciones estadísticas entre ellas. Según Ñaupas Paitán, H., et al. (2018), el enfoque cuantitativo implica recoger y analizar sistemáticamente datos para responder a preguntas de investigación y poner a prueba hipótesis. Este enfoque implica la medición de variables con instrumentos estructurados y el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales para analizarlas y verificar hipótesis.

b) Tipo:

Correlacional:

La investigación pretende establecer la relación que existe entre dos variables: la conformidad de los pacientes y la resolución de reclamos en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial. No se busca establecer relaciones de causalidad, sino determinar la fuerza y dirección de la asociación entre las variables.

c) Nivel:

En este nivel, la investigación se enfoca en hacer asociaciones entre las variables en estudio, en cómo el nivel de conformidad del paciente se asocia con la frecuencia y el tipo de quejas que él genera. A través de métodos estadísticos se podrán encontrar correlaciones que demuestren si altos niveles de conformidad se relacionan con bajos niveles de reclamos.

d) Diseño:

Para el proyecto “Conformidad de los pacientes y atención de quejas en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial”, se plantea un diseño de investigación no experimental y de corte transversal. Este diseño es adecuado porque recoge la información en un único punto en el tiempo sin manipular intencionalmente las variables de interés. La recolección de datos se hará a través de encuestas estructuradas dirigidas a pacientes que hayan tenido contacto con la PAUS.

e) Alcance:

Transversal: La investigación se llevará a cabo en un solo instante, recolectando información de una muestra de pacientes que han utilizado la PAUS durante un periodo específico. Se examinará la conexión entre la conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma salud - PAUS de la Dirección de Sanidad Policial, en ese momento particular.

### 3.2 VARIABLES Y MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

- a) Variable 1: Conformidad de los pacientes
- b) Variable 2: Atención de reclamos

#### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS
Conformidad de los pacientes	Se refiere al grado en el que los pacientes siguen las recomendaciones y tratamientos prescritos por los profesionales de la salud.	Conocimiento del servidor público en atender un reclamo	Calificación global de Conformidad en una escala de 1 a 5.  Proporción de pacientes que volverían a utilizar la plataforma.	¿El servidor mostró conocimiento sobre los procedimientos de la atención de reclamos? ¿El servidor mostró conocimiento sobre las políticas de la atención de reclamos? ¿Volvería a utilizar los servicios de la plataforma?
		Facilidad de Acceso a citas médicas	Tiempo de espera promedio para ser atendido.  Evaluación de la rapidez con la que se atendió.	¿En el uso de la plataforma para citas médicas, el tiempo de espera fue el adecuado? ¿En la atención en la plataforma para citas médicas, fue asistido con rapidez y cordialidad? ¿Se sintió escuchado y valorado como paciente durante la atención? ¿Está satisfecho con la atención ofrecida?
		Experiencia del paciente en el procedimiento médico	Calificación de aspectos específicos como limpieza, ambiente y profesionalismo del personal.  Número de recomendaciones realizadas por pacientes a otros.	¿En la atención médica, el ambiente se encontraba limpio? ¿Fue atendido con Profesionalismo de parte de los profesionales de la salud?  ¿Recomendaría este servicio a otros pacientes?
Atención de reclamos	Se refiere al proceso mediante el cual una organización, ya sea pública o privada, recibe, gestiona y resuelve las reclamos o solicitudes de los usuarios o clientes.	Calidad de respuesta	Porcentaje de reclamos resueltos en el primer contacto.	¿Cuánto tiempo esperó para que su reclamo sea atendido por el servidor? ¿Su reclamo fue atendido de manera inmediata por la plataforma PAUS?

	Este proceso es esencial para asegurar la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del servicio.	Accesibilidad	Tiempo Promedio de Resolución de un reclamo.	¿Accedió rápidamente al Libro de Reclamaciones en Salud? ¿Se resolvió su reclamo en un tiempo razonable? ¿Se sintió satisfecho con el tiempo de resolución de su reclamo?
		Satisfacción del paciente	Calificación promedio de Conformidad de los pacientes en encuestas post atención.  Número de reclamos relacionadas con la atención recibida.	¿Se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el servidor? ¿Estuvo conforme con la atención recibida por el personal de salud?  En el año 2024, usted cree que han aumentado los Reclamos en salud
			Evaluación de la claridad y amabilidad en la comunicación (medida mediante encuestas).  Frecuencia de retroalimentación positiva recibida de los pacientes.	¿Qué tan clara fue la comunicación que tuvieron los servidores de la salud durante el proceso de atención con los pacientes? ¿Siente usted que los servidores de la salud fueron amables durante el proceso de atención? ¿Los pacientes expresan conformidad o comentarios positivos sobre su experiencia en el servicio de atención? ¿Ustedes se sienten agradecidos por el servicio recibido en la PAUS?

### Variable 1: Conformidad de los pacientes.

- Definición conceptual

La Conformidad del paciente se define como el grado en que sus expectativas sobre la atención recibida son satisfechas, lo que refleja su percepción de la calidad del servicio.

- Definición operacional
  - Calificación Global de Conformidad: Evaluación en encuestas en una escala del 1 al 5.
  - Recomendaciones: Porcentaje de pacientes que recomendarían el servicio a otros.
  - Tiempo de Espera Percibido: Valoración del tiempo de espera en la atención, medido en encuestas.

**Variable 2: Atención de reclamos.**

- Definición conceptual

La atención de reclamos es el conjunto de procesos, mecanismos y procedimientos que una organización establece para recibir, procesar y responder a las quejas, solicitudes o inconformidades de los usuarios. Su objetivo es asegurar que las preguntas sean respondidas en tiempo y forma, que el usuario quede satisfecho y que mejore la calidad del servicio. Dicho proceso implica desde la recepción del reclamo, su análisis de procedencia, comunicación con el usuario afectado y la aplicación de medidas correctivas para resolver el problema en cuestión.

- Definición operacional

- a) Número de reclamos recibidos: Número total de quejas recibidas en un período de tiempo.
- b) Tiempo promedio de respuesta: Intervalo promedio que transcurre desde la recepción del reclamo hasta la emisión de una respuesta por parte de la institución.
- c) Tasa de resolución en el primer contacto: Porcentaje de reclamos que son solucionados durante la primera interacción con el usuario.
- d) Conformidad del paciente con la resolución: Nivel de satisfacción del usuario respecto a la solución brindada, generalmente medido mediante encuestas posteriores a la atención del reclamo.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

3.3.1 La población de esta investigación está conformada por aquellos pacientes que han utilizado la Plataforma salud - PAUS de la Dirección de Sanidad Policial, en el último año. Según datos administrativos, se estima que aproximadamente 1,500.00 pacientes acceden anualmente a esta plataforma para presentar reclamos. Esta población es relevante, ya que incluye a pacientes de diversos perfiles, lo que permite una visión integral sobre la conformidad con el servicio y el desempeño de los servidores.

#### **3.3.2 Muestra**

Para la recopilación de datos, se tomará una muestra representativa de la población total, 80 pacientes. Se utilizará un muestreo casual estratificado para validar que se incluyan diferentes grupos demográficos (edad, género, tipo de reclamo) y así reflejar la diversidad del total de pacientes. Se calculará la muestra utilizando la fórmula para estimar proporciones, con un nivel de confianza del 97% y un margen de error del 3%.

#### **3.3.3 Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión**

Los siguientes criterios definen las características que deben cumplir los participantes para ser considerados en la muestra del presente estudio:

- ✓ Ser paciente que haya presentado un reclamo a través de la

Plataforma Salud - PAUS de la Dirección de Sanidad Policial durante el último año.

- ✓ Tener 18 años cumplidos o más al momento de la aplicación del instrumento.
- ✓ Haber completado el proceso de reclamo (es decir, haber recibido una respuesta formal por parte de la institución).
- ✓ Contar con disponibilidad y disposición para participar voluntariamente en la investigación, mediante la firma del consentimiento informado.
- ✓ Pertener a alguno de los estratos demográficos definidos para el muestreo (edad, género, tipo de reclamo).

Criterios de exclusión:

- ✓ A continuación, se detallan las condiciones que impedirán la participación de determinados individuos en el estudio:
- ✓ Pacientes que no hayan utilizado la Plataforma PAUS en el periodo delimitado (últimos 12 meses).
- ✓ Usuarios que iniciaron el proceso de reclamo, pero no lo concluyeron o no obtuvieron respuesta formal.
- ✓ Personas con dificultades cognitivas, emocionales o lingüísticas que limiten su capacidad para comprender y responder adecuadamente el cuestionario.
- ✓ Pacientes que no otorguen su consentimiento libre e informado para participar en el estudio.
- ✓ Casos duplicados, incompletos o con información no verificable durante la etapa de validación de datos.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### 3.4.1 Técnicas

En la presente investigación se empleó la encuesta como técnica principal para la recopilación de la información requerida. La obtención de datos sobre la conformidad de los pacientes en relación con la

atención de reclamos en la Plataforma Salud (PAUS) de la Dirección de Sanidad Policial resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio. Las encuestas incluyen preguntas de tipo cerrado y abierto, lo que permite tanto la cuantificación de los datos como la obtención de información cualitativa relevante.

#### 3.4.2 Instrumentos

El instrumento para la recogida de datos fue el cuestionario. La información que se recoge con este instrumento ofrece información de fondo para el análisis, e incluso para identificar patrones y tendencias en el tiempo sobre la atención de quejas y la conformidad del paciente.

#### 3.5 Procesamiento de la información:

Inicialmente, se diseñará un cuestionario estructurado para evaluar el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los pacientes. Dicho instrumento incluirá escalas tipo Likert para calificar dimensiones específicas, como la calidad de la atención, la velocidad de respuesta y la amabilidad del personal que atiende quejas.

La recolección de datos se realizará mediante encuestas a pacientes que hayan utilizado la plataforma por un tiempo determinado; se asegurará un muestreo aleatorio para evitar sesgos en los resultados. Se espera obtener una muestra representativa que pueda ser extrapolable a la población de pacientes adscrita a la Dirección de Sanidad Policial.

Finalmente, los resultados se interpretarán a la luz de las hipótesis planteadas y sus implicaciones para la gestión hospitalaria y la mejora continua del servicio. Dicho análisis sistemático permitirá determinar conclusiones fuertes sobre la atención de quejas de conformidad del paciente, reforzando la atención en la PAUS.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

La investigación de conformidad del paciente y atención de quejas en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial, se ajusta a los principios éticos para salvaguardar los derechos de los participantes y la integridad de la investigación. En ello, el consentimiento informado de los pacientes que participarán en la investigación debe ser libre, voluntario e informado. Este consentimiento informado debe explicar los objetivos de la investigación, los procedimientos que se realizarán y los posibles riesgos y beneficios de la participación. También se debe comunicar a los participantes en qué se utilizará la información recopilada y su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello les cause ningún perjuicio. Deben garantizar que los pacientes comprendan la información y que no exista ninguna presión o manipulación para participar. Además, asegurar la confidencialidad, privacidad y anonimato de los datos recopilados. La identidad de los participantes será protegida con códigos o identificadores anónimos, sin revelar ninguna información que pueda identificarlos. Los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines académicos y de investigación.

Finalmente, se deben evitar conflictos de intereses que puedan sesgar la investigación. El investigador será objetivo en la recogida y análisis de la información, sin permitir que nada externo influya en los resultados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis de confiabilidad

#### Variable N° 1: Conformidad del paciente

##### Tabla N°1

*Resultados del Análisis de Confiabilidad: Conformidad del Paciente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,184	,922	11

#### Resultados del Análisis de Confiabilidad:

- **Alfa de Cronbach para la Conformidad del Paciente:**

Se reportó un Alfa de Cronbach de 0.922, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento. Un valor superior a 0.7 se considera aceptable, y valores por encima de 0.9 indican una excelente consistencia interna.

##### Tabla N°2

*Estadísticas del Elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
Edad	40,60	10,011	80
¿El servidor mostró conocimiento sobre los procedimientos de la atención de reclamos?	3,18	1,003	80
¿El servidor mostró conocimiento sobre las políticas de la atención de reclamos?	3,44	,939	80

¿Volvería a utilizar los servicios de la plataforma?	3,38	,848	80
¿En el uso de la plataforma para citas médicas, el tiempo de espera fue el adecuado?	3,34	1,006	80
¿En la atención en la plataforma para citas médicas, fue asistido con rapidez y cordialidad?	3,64	,917	80
¿Se sintió escuchado y valorado como paciente durante la atención?	3,54	,899	80
¿Está satisfecho con la atención ofrecida?	3,46	,913	80
¿En la atención médica, el ambiente se encontraba limpio?	3,50	,763	80
¿Fue atendido con Profesionalismo de parte de los profesionales de la salud?	3,54	,856	80
¿Recomendaría este servicio a otros pacientes?	3,38	,832	80

### Resumen de Procesamiento de Casos:

- Total, de casos válidos: 80 (100%)
- No se excluyeron casos, lo que sugiere que todos los participantes completaron el cuestionario.

### Interpretación de Resultados

La alta confiabilidad del cuestionario sugiere que los ítems utilizados para medir la conformidad de los pacientes son consistentes y que el instrumento es adecuado para captar la variabilidad en las respuestas de los pacientes.

Esto es esencial para que los resultados reflejen la realidad de la conformidad y la atención de reclamos en la plataforma PAUS.

### **Conclusiones del Análisis de Confiabilidad**

El análisis de fiabilidad indica que el cuestionario es un instrumento fiable para medir las variables en estudio. Este resultado respalda a investigadores y gerentes de salud en confiar en que la información recopilada es precisa y adecuada para respaldar la toma de decisiones para mejorar la atención al paciente y los procesos de gestión de reclamos en la institución. Aquí es donde la valoración de la fiabilidad se vuelve crucial para asegurar la calidad metodológica y la validez de las conclusiones derivadas del análisis de datos.

### **Variable 2: Atención de reclamos**

#### **Tabla N°3**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Tabla N°4**

*Estadísticas de fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,260	,916	9

## Resultados del Análisis de Confiabilidad para la Atención de Reclamos

- **Alfa de Cronbach:**

Se reportó un Alfa de Cronbach de 0.916 para la variable "Atención de reclamos". Este valor indica una alta confiabilidad del instrumento utilizado para medir esta variable. Al igual que con la variable de conformidad, un valor superior a 0.7 es considerado aceptable, y valores por encima de 0.9 indican una excelente consistencia interna.

### Tabla N° 5

#### *Estadísticas de Elemento*

	Media	Desviación	N
Edad	40,60	10,011	80
¿Cuánto tiempo esperó para que su reclamo sea atendido por el servidor?	3,44	,824	80
¿Su reclamo fue atendido de manera inmediata por la plataforma PAUS?	3,51	,842	80
Recibe constantemente capacitaciones para la gestión de implementación de recomendaciones	3,58	,925	80
¿Accedió rápidamente al Libro de Reclamaciones en Salud?	3,78	,968	80
¿Se resolvió su reclamo en un tiempo razonable?	3,69	,936	80

¿Se sintió satisfecho con el tiempo de resolución de su reclamo?	3,73	1,055	80
¿Se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el servidor?	3,73	1,067	80
¿Estuvo conforme con la atención recibida por el personal de salud?	3,61	1,131	80

### **Interpretación de Resultados**

El elevado nivel de confiabilidad obtenido para la variable Atención de reclamos indica que los ítems del cuestionario presentan coherencia interna y que el instrumento resulta apropiado para recoger de manera consistente las percepciones de los pacientes respecto a la forma en que se gestionan sus reclamos. Este aspecto es fundamental, ya que garantiza que los resultados obtenidos representen con precisión la efectividad del proceso de atención de reclamos desarrollado en la plataforma PAUS.

### **Conclusiones del Análisis de Confiabilidad**

El análisis de confiabilidad correspondiente a la variable Atención de reclamos evidencia que el cuestionario constituye una herramienta metodológicamente sólida para su evaluación. En consecuencia, tanto los investigadores como los responsables de la gestión en salud pueden respaldarse en la información obtenida, al considerarla válida y confiable para sustentar la toma de decisiones orientadas a la mejora de la atención al paciente y al fortalecimiento de los procesos de gestión de reclamos dentro de la institución.

## 4.2 Análisis descriptivo

### Variable 1: Conformidad de los pacientes

**Tabla N° 6**

*Estadísticos Descriptivos*

	N	Media	Desviación
Edad	80	40,60	10,011
¿El servidor mostró conocimiento sobre los procedimientos de la atención de reclamos?	80	3,17	1,003
¿El servidor mostró conocimiento sobre las políticas de la atención de reclamos?	80	3,44	,939
¿Volvería a utilizar los servicios de la plataforma?	80	3,38	,848
¿En el uso de la plataforma para citas médicas, el tiempo de espera fue el adecuado?	80	3,34	1,006
¿En la atención en la plataforma para citas médicas, fue asistido con rapidez y cordialidad?	80	3,64	,917
¿Se sintió escuchado y valorado como paciente durante la atención?	80	3,54	,899
¿Está satisfecho con la atención ofrecida?	80	3,46	,913

¿En la atención médica, el ambiente se encontraba limpio?	80	3,50	,763
¿Fue atendido con Profesionalismo de parte de los profesionales de la salud?	80	3,54	,856
¿Recomendaría este servicio a otros pacientes?	80	3,38	,832

A continuación, se presentan las estadísticas descriptivas relevantes para la variable "Conformidad de los pacientes":

- **Media (Promedio):**

La media de las respuestas a los ítems sobre conformidad de los pacientes oscila entre 3.18 y 3.54, lo que muestra que los pacientes están conformes con la atención en general.

- **Desviación Estándar:**

Las desviaciones estándar oscilan entre 0.763 y 1.131, lo que indica una variabilidad moderada en las respuestas de los pacientes. Esto implica que, aunque la mayoría de los pacientes se sienten conformes, hay diferencias en la percepción de la atención recibida.

## Variable 2: Atención de reclamos

### Tabla N°7

*Estadísticos descriptivos*

	N	Media	Desviación
Edad	80	40,60	10,011

¿Cuánto tiempo esperó para que su reclamo sea atendido por el servidor?	80	3,44	,824
¿Su reclamo fue atendido de manera inmediata por la plataforma PAUS?	80	3,51	,842
Recibe constantemente capacitaciones para la gestión de implementación de recomendaciones	80	3,57	,925
¿Accedió rápidamente al Libro de Reclamaciones en Salud?	80	3,78	,968
¿Se resolvió su reclamo en un tiempo razonable?	80	3,69	,936
¿Se sintió satisfecho con el tiempo de resolución de su reclamo?	80	3,72	1,055
¿Se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el servidor?	80	3,73	1,067
¿Estuvo conforme con la atención recibida por el personal de salud?	80	3,61	1,131

## Interpretación de Resultados

- **Media:** Las medias de los ítems varían entre 3.44 y 3.78, lo que indica que, en general, los pacientes tienen una percepción positiva sobre la atención de reclamos. Un valor medio superior a 3 sugiere que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención recibida.
- **Desviación Estándar:** Las desviaciones estándar oscilan entre 0.824 y 1.131, lo que indica una variabilidad moderada en las respuestas.

Esto sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos, hay diferencias en la percepción de la atención recibida.

### Conclusiones del Análisis Descriptivo

El análisis descriptivo de la variable *Atención de reclamos* evidencia que, en términos generales, los pacientes manifiestan una valoración favorable respecto al servicio recibido al momento de formular sus reclamos. No obstante, la dispersión observada en las respuestas sugiere la existencia de aspectos susceptibles de mejora, particularmente en lo referido a la oportunidad de la atención y a la claridad de la información brindada. Este análisis constituye un insumo relevante para la identificación de oportunidades de fortalecimiento en la atención al usuario dentro de la plataforma PAUS, favoreciendo una gestión más eficiente y orientada a las necesidades del paciente.

#### 4.3 Prueba de normalidad

Variable 1: Conformidad del paciente

Variable 2: Atención de reclamos

**Tabla N°8**

*Prueba de Normalidad entre Variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1	,112	80	,015
V2	,156	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación

- **Conformidad del paciente (V1):** La prueba de Kolmogorov-Smirnov muestra un valor de significancia (Sig.) de 0.015, que es menor que 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

- **Atención de reclamos (V2):** Ambas pruebas indican que los datos no siguen una distribución normal, ya que el valor de significancia es 0.000 en Kolmogorov-Smirnov.

#### 4.4 Prueba de hipótesis

**Tabla N°9**

#### **Correlaciones: Hipótesis General**

*Prueba de correlación de Spearman para la Conformidad del Paciente y la Atención de Reclamos*

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Para el análisis de la relación entre la conformidad del paciente y la atención de reclamos se utilizó la prueba de correlación de Spearman, considerando que los datos no presentaron una distribución normal, tal como se evidenció mediante la prueba de Kolmogorov–Smirnov. Los resultados obtenidos evidencian un coeficiente de correlación de 0.792 y un nivel de significancia (p) igual a 0.000, lo que confirma la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, al nivel de confianza del 0.01.

El coeficiente arrojado muestra que existe una fuerte relación entre la conformidad del paciente y la resolución de quejas, es decir, que al mejorar los procesos de atención de quejas, los pacientes están más conformes. Estos hallazgos respaldan la hipótesis general de la investigación, que plantea una asociación positiva entre ambas variables. Desde una perspectiva práctica, los resultados indican que las instituciones sanitarias deben priorizar la

atención al usuario, ya que la solución efectiva y en tiempo real de las quejas puede impactar en la satisfacción y conformidad del paciente.

Además, el valor de significancia obtenido ( $p = 0.000$ ) refuerza la fiabilidad de los resultados, ya que la probabilidad de que la correlación observada se deba al azar es prácticamente nula. Entonces, los hallazgos confirman que la forma de manejo de quejas impacta en la satisfacción y conformidad del paciente.

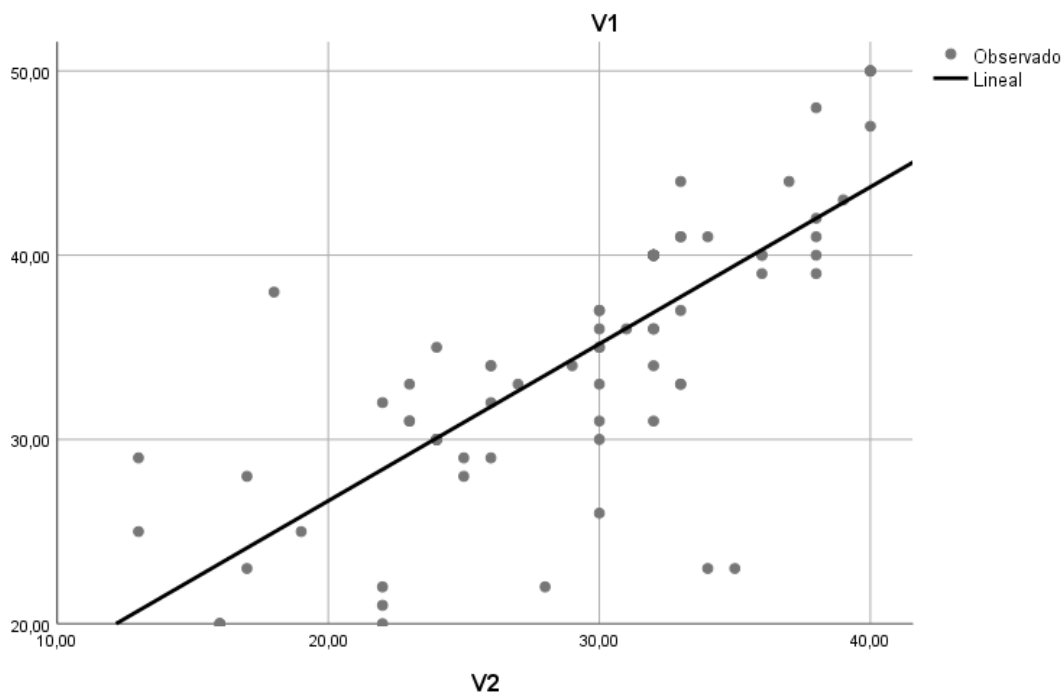
Para la presente investigación, estos resultados tienen implicaciones prácticas. La Dirección de Sanidad Policial podría capacitar en habilidades de atención al cliente y resolución de quejas a su personal. La optimización de estos procesos no solo mejoraría el cumplimiento del paciente, sino que también podría crear eficiencias operativas y disminuir con el tiempo las quejas recurrentes.

En conclusión, los resultados muestran la importancia de la atención al usuario en el sector salud. La asociación positiva y estadísticamente significativa entre la conformidad del paciente y la resolución de quejas sugiere que las organizaciones de la salud deben enfocarse en mejorar la calidad del servicio, lo que incrementa la satisfacción del paciente y puede tener un impacto favorable a largo plazo en los resultados de salud.

**Tabla N°10**

*Resumen de modelo y estimaciones de parámetros*

Variable dependiente: V1							
Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,593	113,587	1	78	,000	9,633	,852



### Hipótesis 1:

- **Hipótesis Nula (H0):** No hay relación significativa entre el nivel de satisfacción con la atención recibida y la propensión de los pacientes a presentar reclamos.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Un mayor nivel de satisfacción con la atención recibida está asociado a una menor propensión de los pacientes a presentar reclamos.

### Tabla N°11

#### Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
V1	80	34.38	7.48	0.84
V2	80	29.05	6.76	0.76

#### Prueba para una muestra

Valor de prueba = 80				
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia

					Inferior	Superior
V1	-54.577	79	0.000	-45.62500	-47.2890	-43.9610
V2	-67.416	79	0.000	-50.95000	-52.4543	-49.4457

## Hipótesis 2:

### Tabla N°12

#### Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	V1	34.3750	80	7.47718	0.83597
	V2	29.0500	80	6.75971	0.75576

#### Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	V1 & V2	80	0.770	0.000

#### Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	V1 - V2	5.32500	4.87509	0.54505	4.24010	6.40990	9.770	79	0.000

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe relación significativa entre la calidad de la comunicación y la conformidad del paciente.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Una mejor calidad de comunicación entre pacientes y personal médico está asociada a una mayor conformidad del paciente.

### Hipótesis 3:

**Tabla N°13**

*Estadísticas de muestras emparejadas*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	V1	34.38	80.00	7.48	0.84
	V2	29.05	80.00	6.76	0.76

- **Hipótesis Nula (H0):** La atención a los reclamos no afecta la conformidad del paciente.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** La atención efectiva y oportuna de los reclamos incrementa la conformidad del paciente.

### Hipótesis 4:

**Tabla N°14**

*Estadísticas de muestras emparejadas*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	V1	34.38	80.00	7.48	0.84
	V2	29.05	80.00	6.76	0.76

- **Hipótesis Nula (H0):** La infraestructura y el ambiente de atención no tienen un impacto significativo en la conformidad del paciente.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Una infraestructura adecuada y un ambiente de atención favorable mejoran la conformidad del paciente.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

En el contexto de la investigación sobre la conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la plataforma de salud PAUS de la Dirección de Sanidad Policial, la discusión debe abordar varios aspectos clave. Los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad y las pruebas de hipótesis indican que existe una correlación positiva significativa entre la conformidad de los pacientes y la atención de reclamos. Este resultado se encuentra en consonancia con investigaciones previas que sostienen que una atención al cliente de calidad ejerce una influencia directa sobre la satisfacción y la conformidad del paciente. El coeficiente de correlación de 0.792 indica que a medida que se mejora la atención de los reclamos, los usuarios se sienten más satisfechos, siendo la atención al cliente un factor significativo en el sector salud.

Al contrastar estos resultados con la literatura, se halla que varios autores también han encontrado una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Investigaciones anteriores indican que la atención al cliente en el ámbito de la salud influye en la satisfacción, pero también en la adherencia al tratamiento y los resultados de salud a largo plazo. En ese marco, insiste en que los centros sanitarios formen a su personal en habilidades de atención al usuario y resolución de reclamaciones.

Las implicaciones prácticas de estos resultados son importantes. La Dirección de Sanidad Policial podría capacitar al personal en técnicas de manejo de quejas y servicio al cliente. Estas acciones no solo aumentarían la adherencia del paciente, sino que también podrían crear eficiencias operativas y disminuir con el tiempo las quejas repetitivas. Además, la creación de canales de retroalimentación donde los pacientes puedan expresar sus experiencias y opiniones sería una manera de identificar áreas de mejora.

Pero también existen algunas limitaciones en el estudio. La muestra de 80 pacientes, adecuada para el estudio, puede no ser representativa de toda la población que atiende la Dirección de Sanidad Policial. Asimismo, el diseño cuantitativo utilizado restringe la comprensión de las experiencias y perspectivas de los pacientes. En ese sentido, estudios futuros podrían enriquecerse con un enfoque mixto que integre métodos cualitativos, como entrevistas a profundidad, para comprender a mayor profundidad la experiencia del usuario en la resolución de reclamos.

A partir de las limitaciones encontradas, para futuras investigaciones se sugiere profundizar en el estudio de otras variables relacionadas con la conformidad del paciente, como la comunicación del personal de salud con los usuarios y la percepción de la calidad del servicio. Además, sería interesante investigar cómo factores sociodemográficos (edad, género, nivel socioeconómico, etc.) afectan la satisfacción y conformidad de los pacientes. En conclusión, hablar de los resultados que se obtuvieron nos muestra la importancia de la atención al cliente en la salud. La asociación positiva encontrada entre la conformidad del paciente y la resolución de quejas demuestra que los centros de salud deben preocuparse por la calidad del servicio. Estrategias para mejorar la atención al usuario influirán no solo en la experiencia del paciente, sino que pueden generar beneficios en imagen institucional y eficiencia operativa.

Esta investigación no solo aporta al conocimiento, sino que abre la posibilidad para la mejora continua de los servicios de salud, tan necesarios en un mundo donde el paciente se vuelve el centro de atención. En ese sentido, el abordaje de quejas se debe asumir no como una reacción, sino como una oportunidad para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer los resultados en salud.

## 5.2. Conclusiones

5.2.1 Los niveles de conformidad de los pacientes se asocian con la satisfacción global hacia los servicios de salud. Los usuarios a los que

se les da respuesta a sus reclamos de manera ágil y oportuna se muestran más satisfechos y leales a la institución. Estos resultados indican que la forma en que se gestionan las quejas afecta la valoración de los servicios por parte de los pacientes.

5.2.2 La comunicación con el personal sanitario es un factor que influye en la conformidad. Cuando los usuarios sienten que sus inquietudes son escuchadas y comprendidas, es más probable que estén satisfechos con la atención recibida. En cambio, errores de comunicación crean frustración y desconfianza, deteriorando la relación paciente-servidor público.

5.2.3 Las instituciones sanitarias con sistemas anticipatorios de manejo de quejas (capacitación continua del personal, canales abiertos para presentar quejas) tienden a tener mejores resultados en satisfacción del paciente. Los datos que se obtienen de estos reclamos son una manera de identificar errores del servicio y mejorar la atención.

5.2.4 El manejo de quejas impacta en la satisfacción del paciente, pero también fortalece los procesos de mejora continua de la calidad de la atención. El estudio sistematizado de las quejas proporciona a las instituciones la capacidad de reconocer patrones y realizar cambios que mejoren la experiencia de todos los usuarios.

5.2.5 La satisfacción de los usuarios y la resolución de quejas pueden variar mucho según el entorno social y cultural en el que se preste la atención. Por lo cual es necesario tener en cuenta estos aspectos al momento de generar políticas y estrategias de cuidado, ya que lo que funciona en un contexto puede no funcionar en otro.

### 5.3. Recomendaciones

### **5.3.1 Fortalecer la capacitación del personal**

Es de vital importancia que el personal sanitario esté en formación continua para desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y manejo de quejas. Este fortalecimiento no solo mejorará la atención al paciente, sino que también ayudará a crear un ambiente donde los pacientes se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y comentarios.

### **5.3.2 Implementar canales accesibles para la presentación de reclamos**

Las instituciones sanitarias deben establecer mecanismos accesibles, seguros y confidenciales para que los pacientes puedan formular sus quejas. Entre estos canales se pueden mencionar canales web, aplicaciones móviles, formularios en línea y líneas telefónicas exclusivas, para que los usuarios puedan comunicarse y acceder a estos servicios.

### **5.3.3 Aplicar encuestas periódicas de satisfacción**

Deben realizarse de forma sistemática encuestas de satisfacción para conocer el grado de conformidad de los pacientes. Estos instrumentos se deben elaborar de tal forma que puedan medir tanto la percepción global del servicio como aspectos concretos de la atención o de la resolución de quejas.

### **5.3.4 Constituir un comité de calidad y gestión de reclamos**

La conformación de un comité de calidad y atención de quejas es una forma de fortalecer la gestión institucional. Dicho comité estaría encargado de revisar las quejas presentadas, identificar tendencias y desarrollar recomendaciones para mejorar continuamente la atención al paciente.

### **5.3.5 Fomentar una cultura organizacional de mejora continua**

Debe fomentar una cultura institucional que dé importancia a la opinión del usuario y la mejora continua de los servicios. En ese entendido, los reclamos no deben ser vistos como algo negativo, sino como una oportunidad para aprender y mejorar la calidad de la atención.

### **5.3.6 Adecuar las estrategias a los contextos locales**

Teniendo en cuenta que los factores sociales y culturales influyen en la forma en que se perciben los servicios de salud, las estrategias de atención de quejas y conformidad del usuario deben adaptarse a las particularidades de cada comunidad. Esto implica hacer diagnósticos previos y crear espacios de diálogo permanente con los usuarios para conocer sus expectativas y necesidades.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Referencias bibliográficas:

1. Mira, J. J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J. F., & Buil, J. A. (1992). *La conformidad del paciente: Concepto y aspectos metodológicos*. Revista de Psicología de la Salud, 28(2), 121-135.
2. Izquierdo, J. (2015). *Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú* [Tesis de máster, Universidad Internacional de La Rioja].
3. Pérez, C. M., Reyes, R. M. O., Llantá Abreu, M. del C., Fortes, M. P., & Ochoa, I. I. (Eds.). (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4), 1-10.
4. Carrillo-Larco, R. M., Guzman-Vilca, W. C., Leon-Velarde, F., Bernabe-Ortiz, A., Jimenez, M. M., & Penny, M. E. (2021). *Perú – Avances en salud y ciencias en 200 años de independencia*. The Lancet Regional Health – Americas, 2, e100033.
5. Izquierdo, J. (2015). *Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú* [Tesis de máster, Universidad Internacional de La Rioja].
6. Ibarra Morales, L. E., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2014). *Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. Tecnociencia Chihuahua, 8(1), 1-14.
7. Dansky, K. H. (1997). *Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: Wait time and filling time*. PubMed.
8. Espinoza González, R., Salcedo, X., & San Martín Ramírez, S. (Eds.). (2021). *Análisis de las reclamaciones de asistencia sanitaria recibidas en una unidad de auditoría de un hospital clínico*. Revista Médica de Chile, 149(4), 532-539.

9. Pérez, C. M., Reyes, R. M. O., Llantá Abreu, M. del C., Fortes, M. P., & Ochoa, I. I. (Eds.). (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4), 1-10.
10. Vera Carrasco, O. (2016). *El consentimiento informado del paciente en la actividad asistencial médica*. Revista Médica La Paz, 22(4), 58-65.
11. Torres-Salgado, M. K. (2021). *Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente*. Cirugía y Cirujanos, 89(4), 404–407.
12. Carrillo-Larco, R. M., Guzmán-Vilca, W. C., León-Velarde, F., Bernabé-Ortiz, A., Jiménez, M. M., & Penny, M. E. (2021). *Perú – Avances en salud y ciencias en 200 años de independencia*. The Lancet Regional Health – Américas, 2, e100033.
13. Gozme De la Cruz, R. J. (2023). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima-2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
14. Sihuín-Tapia, E. Y., Gómez-Quispe, O. E., & Ibáñez-Quispe, V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(2), 299–302.
15. Córdova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo Tello, N. (2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales*. Revista de la Fundación Educación Médica, 24(1), 45-53.
16. Villacorta Valencia, H. (2022). *Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén - 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
17. 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.
18. Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. La Prensa Médica Mexicana.

19. Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
20. *Ley General de Salud N°26842*. (1997). Perú.
21. *Decreto Supremo 030-2016-SA*. (2016). Perú.
22. *Decreto Supremo 002-2019-SA*. (2019). Perú.

## **ANEXOS**

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### LA CONFORMIDAD DE LOS PACIENTES Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA PLATAFORMA SALUD - PAUS DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL

Enfoque cuantitativo

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	VARIABLES:	Enfoque:	Población:
PG: ¿De qué manera la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?	OG: Determinar de qué manera la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial.	Hay una relación positiva entre cómo la conformidad de los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial.	V1: Conformidad de los pacientes  V2: Atención al reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuantitativo</li> </ul>	Pacientes  N = 80
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:	Dimensiones:	Diseño de investigación	

<p>PE1. ¿De qué manera la obtención de citas médicas por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?</p>	<p>OE1: Identificar los factores que afectan la conformidad de los pacientes, como la calidad de la atención, la empatía del personal médico y la infraestructura.</p>	<p>HE1: Sugiere que un mayor nivel de conformidad con la atención recibida por parte de los servidores públicos, implica que pacientes satisfechos son menos propensos a presentar reclamos, lo que refleja una experiencia positiva en el servicio.</p>	<p><b><u>Dimensiones de V1:</u></b></p> <p>D11: Conocimiento del servidor público en atender un reclamo</p> <p>D12: Facilidad de Acceso a citas médicas</p> <p>D13: Experiencia del paciente en la atención médica</p>	<p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No experimental</li> <li>▪ Transversal</li> </ul>	<p><b><u>Muestra:</u></b></p> <p>Para la recolección de datos, se seleccionará una muestra representativa de la población total. Se utilizará un muestreo aleatorio estratificado para asegurar que se incluyan diferentes grupos demográficos (edad, género, tipo de reclamo) y así reflejar la diversidad del total de pacientes.</p>
---	--	--	--	--	---

<p>PE2: ¿De qué manera el acceso a los procedimientos médicos por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?</p>	<p>OE2: Analizar la relación entre la conformidad de los pacientes y la frecuencia de los reclamos realizados ante los servidores públicos de la PAUS.</p>	<p>HE2: La calidad de la comunicación entre pacientes y personal médico influye directamente en la conformidad del paciente</p>	<p><b><u>Dimensiones de V2:</u></b></p> <p>D21: Calidad de respuesta</p> <p>D22: Accesibilidad</p> <p>D23: Satisfacción del paciente</p>	<p><b><u>Diseño de la investigación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correlacional</li> </ul>	<p><b><u>Técnicas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta</li> </ul>
<p>PE3: ¿De qué manera el acceso la información en salud por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?</p>	<p>OE3: Desarrollar estrategias que fortalezcan la relación entre la conformidad de los pacientes y la atención brindada por los servidores públicos.</p>	<p>HE3: Una atención efectiva y oportuna de los reclamos puede mejorar la conformidad del paciente, transformando una experiencia negativa en una oportunidad de mejora y fortaleciendo la confianza en la institución.</p>		<p><b><u>Unidad de análisis:</u></b></p> <p>Se enfocará en la relación entre La conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma salud - PAUS de la Dirección de Sanidad Policial</p>	<p><b><u>Instrumentos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario</li> </ul>

<p>PE4: ¿De qué manera la falta de medicamentos necesarios por los pacientes se relaciona con la atención de reclamos por los servidores públicos en la PAUS de la Dirección de Sanidad Policial?</p>	<p>OE4: Regular la gestión médica en cuanto a medicamentos, que permita una mejor interacción en la conformidad de los pacientes y la atención brindada por los servidores públicos.</p>	<p>H4: Considera que la infraestructura y el ambiente de atención en la PAUS afectan la conformidad del paciente. Un entorno físico adecuado y cómodo puede contribuir a una experiencia más satisfactoria, lo que a su vez reduce la incidencia de reclamos.</p>			
---	--	---	--	--	--

## ANEXO N° 2 Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS
Conformidad de los pacientes	Se refiere al grado en el que los pacientes siguen las recomendaciones y tratamientos prescritos por los profesionales de la salud.	Conocimiento del servidor público en atender un reclamo	Calificación global de Conformidad en una escala de 1 a 5.  Proporción de pacientes que volverían a utilizar la plataforma.	¿El servidor mostró conocimiento sobre los procedimientos de la atención de reclamos? ¿El servidor mostró conocimiento sobre las políticas de la atención de reclamos? ¿Volvería a utilizar los servicios de la plataforma?
		Facilidad de Acceso a citas médicas	Tiempo de espera promedio para ser atendido.  Evaluación de la rapidez con la que se atendió.	¿En el uso de la plataforma para citas médicas, el tiempo de espera fue el adecuado? ¿En la atención en la plataforma para citas médicas, fue asistido con rapidez y cordialidad? ¿Se sintió escuchado y valorado como paciente durante la atención? ¿Está satisfecho con la atención ofrecida?
		Experiencia del paciente en el procedimiento médico	Calificación de aspectos específicos como limpieza, ambiente y profesionalismo del personal.  Número de recomendaciones realizadas por pacientes a otros.	¿En la atención médica, el ambiente se encontraba limpio? ¿Fue atendido con Profesionalismo de parte de los profesionales de la salud? ¿Recomendaría este servicio a otros pacientes?
Atención de reclamos	Se refiere al proceso mediante el cual una organización, ya sea pública o privada, recibe, gestiona y resuelve las reclamos o solicitudes de los usuarios o clientes. Este proceso es esencial para asegurar la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del servicio.	Calidad de respuesta  Accesibilidad	Porcentaje de reclamos resueltos en el primer contacto.  Tiempo Promedio de Resolución de un reclamo.	¿Cuánto tiempo esperó para que su reclamo sea atendido por el servidor? ¿Su reclamo fue atendido de manera inmediata por la plataforma PAUS? ¿Accedió rápidamente al Libro de Reclamaciones en Salud? ¿Se resolvió su reclamo en un tiempo razonable? ¿Se sintió satisfecho con el tiempo de resolución de su reclamo?

		Satisfacción del paciente	<p>Calificación promedio de Conformidad de los pacientes en encuestas post atención.</p> <p>Número de reclamos relacionadas con la atención recibida.</p>	<p>¿Se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el servidor? ¿Estuvo conforme con la atención recibida por el personal de salud?</p> <p>En el año 2024, usted cree que han aumentado los Reclamos en salud</p>
			<p>Evaluación de la claridad y amabilidad en la comunicación (medida mediante encuestas).</p> <p>Frecuencia de retroalimentación positiva recibida de los pacientes.</p>	<p>¿Qué tan clara fue la comunicación que tuvieron los servidores de la salud durante el proceso de atención con los pacientes? ¿Siente usted que los servidores de la salud fueron amables durante el proceso de atención? ¿Los pacientes expresan conformidad o comentarios positivos sobre su experiencia en el servicio de atención? ¿Ustedes se sienten agradecidos por el servicio recibido en la PAUS?</p>

### Anexo N° 3 Cuestionario

#### I.- DATOS

1. Genero	2. Profesión
Masculino ( <input type="checkbox"/> ) Femenino ( <input type="checkbox"/> )	..... .....

3. Lugar de Residencia	4. Tipo de Asegurado
Lima ( <input type="checkbox"/> ) Provin ( <input type="checkbox"/> ) cia	Titular ( <input type="checkbox"/> ) Familiar ( <input type="checkbox"/> )

#### II.- CONFORMIDAD DE LOS PACIENTES Y ATENCION DE RECLAMOS

Nada satisfecho (1)	Poco Satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
---------------------	---------------------	-------------	--------------------	---------------------------

Conformidad de los Pacientes	1	2	3	4	5
1. ¿El servidor mostró conocimiento sobre los procedimientos de la atención de reclamos?					
2. ¿El servidor mostró conocimiento sobre las políticas de la atención de reclamos?					
3. ¿Volvería a utilizar los servicios de la plataforma?					
4. ¿En el uso de la plataforma para citas médicas, el tiempo de espera fue el adecuado?					
5. ¿En la atención en la plataforma para citas médicas, fue asistido con rapidez y cordialidad?					
6. ¿Se sintió escuchado y valorado como paciente durante la atención?					
7. ¿Está satisfecho con la atención ofrecida?					
8. ¿En la atención médica, el ambiente se encontraba limpio?					
9. ¿Fue atendido con profesionalismo de parte de los profesionales de la salud?					
10. ¿Recomendaría este servicio a otros pacientes?					

<b>Atención de Reclamos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11.</b> ¿Cuánto tiempo esperó para que su reclamo sea atendido por el servidor?					
<b>12.</b> ¿Su reclamo fue atendido de manera inmediata por la plataforma PAUS?					
<b>13.</b> ¿Accedió rápidamente al Libro de Reclamaciones en Salud?					
<b>14.</b> ¿Se resolvió su reclamo en un tiempo razonable?					
<b>15.</b> ¿Se sintió satisfecho con el tiempo de resolución de su reclamo?					
<b>16.</b> ¿Se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el servidor?					
<b>17.</b> ¿Estuvo conforme con la atención recibida por el personal de salud?					
<b>18.</b> En el año 2004. ¿Usted cree que han aumentado los reclamos en salud?					
<b>19.</b> ¿Qué tan clara fue la comunicación que tuvieron los servidores de la salud durante el proceso de atención con los pacientes?					
<b>20.</b> ¿Siente usted que los servidores de la salud fueron amables durante el proceso de atención?					
<b>21.</b> ¿Los pacientes expresan conformidad o comentarios positivos sobre su experiencia en el servicio de atención?					
<b>22.</b> ¿Ustedes se sienten agradecidos por el servicio recibido en la PAUS?					

### Anexo N° 4 Perfil de Validadores

Datos	Profesión	Cargo	Entidad	Experiencia	
				General	Específica
Dante A. Guerrero Chanduví (PhD, MPM, MSc)	Ingeniero Industrial	Profesor principal y Director de la Maestría en Dirección de Proyectos en Universidad de Piura	Universidad de Piura	40 años	
Pablo Ramón Carrasco Pintado (Mg. Gestión Pública, Dr. Administración. PhD. en Investigación)	Administración de Empresas	Catedrático tiempo completo Facultad de Ciencias Empresariales	Universidad César Vallejo	40 años	
Mónica Dávila Escudero (Mg)	Economista	Jefe Comercial	Empresa Beta	25 años	

## Anexo N° 5 Validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO

Ficha de Validación de Instrumentos

### DATOS GENERALES

1. **Apellidos y Nombres del Validador:** Guerrero Chanduvi, Dante Arturo Martin
2. **Cargo e Institución donde labora:** Director de la Maestría en Dirección de Proyectos y Prorector, Universidad de Piura
3. **Título del Proyecto:** "Conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial"
4. **Instrumento de validación:** CUESTIONARIO
5. **Autor:** VIDARTE ALFERRANO CLAUDIA ABIGAIL
6. **Criterios de Aplicabilidad**
  - a. Deficiente
  - b. Baja
  - c. Regular
  - d. Buena
  - e. Muy buena

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21- 40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Existe una organización lógica					X
Organización	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					X
Metodología	La formulación responde a la investigación				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

### 7. Opinión de aplicabilidad:

- a) Deficiente
- b) Baja
- c) Regular
- d) Buena
- e) **Muy Buena** (X)

Lugar y fecha de validación: Piura, 10 de diciembre de 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma

Ficha de Validación de Instrumentos

DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Validador: **DÁVILA ESCOBEDO MONICA**
2. Cargo e Institución donde labora: **JEFE COMERCIAL / BETA**
3. Título del Proyecto: **"Conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial"**
4. Instrumento de validación: **CUESTIONARIO**
5. Autor: **VIDARTE ALFERRANO CLAUDIA ABIGAIL**
6. Criterios de Aplicabilidad
  - a. Deficiente
  - b. Baja
  - c. Regular
  - d. Buena
  - e.  Muy buena

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

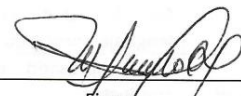
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21- 40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Existe una organización lógica					X
Organización	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación				✓	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				✓	
Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					✓
Metodología	La formulación responde a la investigación				✓	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					✓

7. Opinión de aplicabilidad:

- a) Deficiente
- b) Baja
- c) Regular
- d) Buena
- e)  Muy Buena

Lugar y fecha de validación:

Lima, 13 Dic 2024

  
Firma

Ficha de Validación de Instrumentos

DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Validador: DR. PABLO RAMÓN CARRASCO PINTADO
2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
3. Título del Proyecto: "Conformidad de los pacientes y la atención de reclamos en la Plataforma Salud – PAUS de la Dirección de Sanidad Policial"
4. Instrumento de validación: CUESTIONARIO
5. Autor: VIDARTE ALFERRANO CLAUDIA ABIGAIL
6. Criterios de Aplicabilidad
  - a. Deficiente
  - b. Baja
  - c. Regular
  - d. Buena
  - e. Muy buena

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21- 40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Existe una organización lógica					X
Organización	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					X
Metodología	La formulación responde a la investigación					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

- c) Regular  
d) Buena  
e) Muy Buena X

Lugar y fecha de validación: 12 de diciembre del 2024



Firma