



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el
Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Moreno Descalzi, Willian Enrique (ORCID: 0000-0001-9869-700X)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por iluminar mi camino, por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome, dándome salud y fortaleza para continuar y vencer los obstáculos.

A mi querida esposa y a mis hermosos hijos por ser mi motor y mi fortaleza en cada momento en el desarrollo de mi vida profesional.

A mis Padres, que Dios los tenga en su Gloria, quienes me inculcaron a ser una persona de bien.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento y especial consideración a todos los docentes de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Chiclayo, que con sus amplios conocimientos nos enseñaron aspectos importantes de la Gestión Pública.

Agradecimiento especial a Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites por su profesionalismo, orientación y dedicación en la elaboración y culminación de esta Tesis de Maestría.

Para ellos,

Muchas gracias por el apoyo

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Variables y operacionalización (Tabla N° 01):.....	19
2.3 Población y muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5 Procedimiento	24
2.6 Método de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos:	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla N° 01: Variables y su operacionalización.....	19
Tabla N° 02: Expertos que validan los instrumentos de recolección de datos.....	22
Tabla N° 03: Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención... ..	23
Tabla N° 04: Confiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario	23
Tabla N° 05: Relación entre el nivel de calidad y grado de satisfacción del asegurado... ..	33
Tabla N° 06: Correlación entre nivel de calidad y grado de satisfacción de los asegurados	
Método de Rho Speraman.....	34

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de calidad de los elementos tangibles	26
Figura 2: Nivel de calidad de fiabilidad de atención	27
Figura 3: Nivel de calidad de capacidad de respuesta	28
Figura 4: Nivel de calidad de capacidad en seguridad de la atención	29
Figura 5: Nivel de calidad de empatía.....	30
Figura 6: Nivel de satisfacción en la comunicación	31
Figura 7: Nivel de satisfacción de la profesionalidad.....	32

RESUMEN

La presente Investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo”, tiene como objetivo analizar la relación que causa la atención de un trato cálido, y los grados de complacencia de los asegurados dentro del Nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo.

La metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Con muestra de 118 pacientes de un total de 24,670 que se atienden mensualmente en los consultorios externos. La información recogida fue a través del instrumento SERVQUAL con encuestas de elaboración propia considerando 18 ítem para determinar la calidad de atención y 11 ítem para la satisfacción, con un índice de confiabilidad en alfa de Cronbach de 0.905 en el instrumento de Calidad, y de 0.936 en el instrumento de Nivel de satisfacción; es decir que los instrumentos poseen un valor elevado de confiabilidad, lo que permitió mediciones sin errores.

Se observó que el 3,4% de los usuarios indican que nunca o casi nunca encuentran atención de calidad, el 69,5% expresa que a veces encuentran calidad de atención, y el 27,1% indican que casi siempre o siempre encuentran buena calidad de atención. En el nivel de satisfacción; el 5,1% de los usuarios perciben que nunca o casi nunca se encuentran satisfechos con el servicio, el 60,2% expresa que a veces se encuentran satisfechos con el servicio y el 34,7% siempre o casi siempre están satisfechos.

Se concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.760, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad de Atención., Satisfacción del asegurado, EsSalud

ABSTRACT

The present investigation "Quality of attention and degree of satisfaction of the policy-holders in the Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo", has as objective to analyze the relation that causes the attention of a warm treatment, and the degrees of complacency of the policy-holders within the National Nosocomio Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo.

The methodology used was a quantitative approach with a non-experimental design. A sample of 118 patients out of a total of 24,670 were seen monthly in the outpatient clinics. The information collected was through the SERVQUAL instrument with self-made surveys considering 18 items to determine the quality of care and 11 items for satisfaction, with a reliability index in Cronbach's alpha of 0.905 in the Quality instrument, and 0.936 in the Satisfaction Level instrument; in other words, the instruments have a high reliability value, which allowed for error-free measurements.

It was observed that 3.4% of users indicate that they never or almost never find quality care, 69.5% say that they sometimes find quality care, and 27.1% indicate that they almost always or always find good quality care. In terms of satisfaction, 5.1% of users say they are never or hardly ever satisfied with the service, 60.2% say they are sometimes satisfied with the service, and 34.7% are always or almost always satisfied.

It was concluded that there is a direct relationship between quality of care and policyholder satisfaction resulting in a correlation coefficient of 0.760, and a significance level of 0.000 this is less than 0.05 which indicates that there is a direct and significant relationship and therefore the alternative hypothesis is rejected.

Keywords: Quality of Care, Policyholder Satisfaction, EsSalud

I. INTRODUCCIÓN

Para todas las familias cuando piensan en salud, buscan siempre la mejor alternativa en aquellas instituciones prestadoras de este servicio, que puedan satisfacer sus necesidades, expectativas y que presten siempre un servicio de mejor en la calidad de atención. Ahora, ¿Por qué necesitamos conocer la calidad de atención en los servicios de Salud?; según Moreno Monsivaís (2013), nos dice que uno de los pasos a seguir con el fin de alcanzar a realizar de manera optima el reto propuesto del tipo de calidad en la atención se necesita de responsabilidad, obligación y sobre todo, compromiso de las instituciones, así como multidisciplinario, interdisciplinario y a nivel individual por parte de los proveedores y del propio usuario que recibe la atención. La contribución de todos los implicados en el enfoque de salud condescenderá avalar que la atención cumpla necesariamente con los estándares de calidad establecidos y por lo tanto sea libre de peligro para los usuarios.

En nuestro país, EsSalud es la más grande institución prestadora de servicios de salud, actualmente se viene realizando muchos esfuerzos en buscar mejoras en tecnológicas de punta, pero al igual que los nosocomios del Ministerio de Salud - MINSA al parecer se está dejando de lado el tema más importante o primordial que es el fin a perseguir, el de garantizar una buena calidad de atención y por consiguiente, complacencia de los asegurados con respecto a la atención proporcionada en los establecimientos. Tal como manifiesta Cano, Giraldo, & Forero (2016), en su pesquisa, la calidad de asistencia de estos servicios, básicamente está dirigido a ampliar coberturas en atención, aumentar el personal médico y asegurar la oferta de medicamentos; pero la parte más importante no se está teniendo en cuenta, es decir no se toma en cuenta la perspectiva de los usuarios, sus necesidades y expectativas, sabiendo que ello es fundamental para una atención de calidad, al momento de brindar servicios de salud. El tipo de calidad de atención que acogen los usufructuarios es fundamental para formular políticas en salud; los programas y actividades se ejecutan a partir el enfoque de los profesionales en salud, pero nadie comprende mejor las necesidades de la población que la misma población.

Actualmente los Centros Asistenciales que integran el Seguro Social de Salud – EsSalud no están siendo bien vistos a nivel nacional, existe gran cantidad de quejas y denuncias por maltratos y mala atención no solo de parte del personal asistencial sino también del personal administrativo, tal como lo indican varios diarios nacionales como RPP (2013), en su edición del 06-08-2013 titulada “Las dos caras de la problemática en EsSalud”; en La Republica (2013), en su edición del 28-09-2013 titulada “Principal problema para asegurados de EsSalud es el otorgamiento de citas”; en Perú21 (2014), en su edición del 23-02-2014 titulada “EsSalud: Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos” y en Comercio (2018), en su edición del 18-11-2018 titulada “EsSalud: Los problemas económicos que siguen atacando a la entidad”.

La satisfacción que deben sentir los clientes se encuentra muy resquebrajada, el sentir de la mayoría de ellos es de malestar, ya sea por la falta de cupos por conseguir una cita médica de consultorio externo, citas de larga espera para el servicio de imagenología, etc., falta de insumos para análisis de laboratorio y falta de medicamentos; que en algunas ocasiones el mismo asegurado tiene que comprar en farmacias particulares; a todo ello se suma la falta de empatía desde la perspectiva de los trabajadores del sector de administración, así como el personal asistencial (médicos, enfermeras, técnicos auxiliares, tecnólogos, etc.); así también lo manifiesta Wong (2018), en su tesis “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins - EsSalud 2018” donde dicho nosocomio, a través de su oficina de Calidad comunicó en un informe un incremento de los reclamos y molestias, por parte de todos los usufructuarios, entre ellos pacientes, y familiares de los mismos, quienes se mostraron suspicaces ante la atención percibida.

Así mismo, Zafra (2015), se centra principalmente en los déficits de calidad y atención brindada, que genera dificultades para hacer frente a problemas sanitarios con éxito, siendo necesario realizar evaluación periódica de los problemas que afronta cada centro de salud. La satisfacción de cada paciente es fundamental ya que nos permitirá valorar niveles de atención brindada e identificar las mejoras a realizar para brindar la mejor calidad de estos servicios. Es por eso que hoy en día con la modernización del Estado Peruano, se ha puesto mayor interés en valorar la calidad de atención proporcionada en los establecimientos de salud públicos y el deleite de sus usuarios. La SUSALUD, organismo estatal representante de velar y resguardar que todas las personas, sea en EsSalud o MINSA obtengan un servicio de alta calidad en Salud.

Por otro lado, Numpaque (2016), manifiesta que el cumplimiento de las normas sanitarias no es sinónimo de calidad de atención de salud, sino que hay que considerar también la efectividad de los servicios, la prestación oportuna y eficiente; además de las condiciones de infraestructura, comodidad, avances tecnológicos, talento humano y relaciones interpersonales que se ofrece, de tal manera que pueda ser evaluado por los profesionales médicos y el mismo usuario.

A continuación, se detallarán algunos antecedentes recogidos a nivel nacional, internacional y local para tener una mejor comprensión.

En el ámbito internacional, según Maggi (2018), en su pesquisa nombrada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro”, tesis presentada en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, para obtener su título de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud. En ella se propuso valorar los niveles de satisfacción existentes de los usuarios, en relación a la calidad, atención y cuidado que se brinda a nivel de los servicios de emergencia pediátrica del nosocomio general de Milagro; con una muestra de 357 en representación de los niños, como objetivo principal, utilizando un diseño de investigación transversal analítico, se concluye que aún existen deficiencias desde la perspectiva del trato hacia el usuario y que dichos servicios no garantizan ni dan la certeza de que el paciente goce de una seguridad plena.

Así mismo; Cotes, Tapie, Cabrera, & Achicanoy (2016), en su investigación titulada “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño” tesis presentada en la Universidad Ces Medellín – Universidad Mariana Pasto, para alcanzar el grado de Especialista en Auditoria en Salud. Esta pesquisa tiene como pilar la evaluación desde la apreciación del usufructuario, del tipo de calidad que este percibe sobre la atención que recibe al hacer uso de los servicios de consulta externa del nosocomio, durante el primer trimestre del año 2016. Desarrollada bajo la modalidad Descriptiva, se concluye que un 65% de los encuestados presenta confusión o simplemente no comprende los términos y/o procedimientos a realizar que le ofrece el galeno acerca de su enfermedad.

A su vez; Fontava (2015), en su investigación denominada “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario”, tesis presentada en la

Universidad de Girona – España, para obtener título Doctoral en Salud, Educación y Ciencias Sociales, asumiendo como objetivo principal el estimar la complacencia y deleite de los usuarios y sus acompañantes, por parte de los profesionales de la salud, en el servicio de urgencias. Desarrollado con una modalidad descriptiva y transversal, se concluye que, partiendo del punto de vista de los pacientes y sus acompañantes, la satisfacción que estos presentan es elevada. Se logró a partir de esto, obtener un panorama de factores coligados al gozo por parte de los usuarios, tales como el sexo, la edad, la confianza, el padecimiento, malestar y el periodo de espera observado en las visitas médicas. No obstante, existe otro punto de vista y es el de los profesionales de salud, quienes muestran como factor principal, al agotamiento emocional y la deficiencia de realización personal, siendo su satisfacción laboral baja en el servicio de urgencias.

Por otro lado, Gonzales Diaz (2015), nos dice según la OMS, la mala calidad de los servicios de salud de los establecimientos del país México, lo posicionó en el puesto 55 en un total de 64, no solo por la mala infraestructura que se tiene, o por la falta de insumos, sino también por inconvenientes con los trabajadores y los sistemas administrativos en cada centro.

Con respecto al ámbito nacional, según Olaza (2018), su investigación denominada “Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz en el 2016”, tesis presentada en la Universidad de San Martín de Porres, para conseguir el título de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, cuya finalidad consistió en justipreciar la perspectiva del usuario, su satisfacción, complacencia y deleite acerca de la calidad en la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. Estudio de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo; hallándose la omisión e incumplimiento de los estándares y patrones evaluados en el Servicio de Urgencias con respecto a la atención y a la calidad de la misma, encontrándose también una alta insatisfacción por parte de los usuarios (69.3%) como resultado final de la investigación

A su vez, Juancho (2018), según su disertación “La calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos”, presentada en la Universidad César Vallejo, obteniendo así el título de Maestra en Gestión Pública, cuyo pilar se basa primordialmente en estimar los niveles de atención y calidad que reciben los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II,

Los Olivos, Lima. Ejecutándose un muestreo probabilístico, puesto que almacenamos los datos e información a través de encuestas, como técnica apropiada y eficaz para esta investigación, y empleando cuestionarios como instrumento de recolección.

En conclusión, se determinó insatisfacciones en distintas dimensiones, encontrándose un 61.3% de fiabilidad, un 68.0% en el enfoque de capacidad de respuesta, un 75.5% en aspectos perceptibles, de la misma manera se fijaron satisfacciones en diversos enfoques, siendo el 62.9% en seguridad y un 56.0% en empatía.

También, en la investigación de Redhead (2015), nombrada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”, tesis presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, permitiendo obtener el título de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, siendo fin establecer irrefutablemente la analogía existente y recíproca entre satisfacción y calidad que percibe el usuario al presidir de un servicio del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. Manejándose una metodología descriptiva y transaccional, tomando un diseño correlacional, en una investigación no experimental. Demostrándose un nexo directo incuestionable y significativo entre un usuario satisfecho, lleno de gozo y el servicio de calidad que se le ofreció en el Centro de Salud mencionado.

A nivel local igualmente podemos mencionar algunos antecedentes; según León (2017), en su investigación denominada “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú, Chiclayo, 2016”, tesis presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para adquirir el título de Maestra en Ciencias en Gerencia de Servicios de Salud, centrándose y tomando como objetivo principal el plantear propuestas para el progreso y prosperidad al poder alcanzar y obtener un mejor trato en las consultas externas, examinando minuciosamente los grados de complacencia y el tipo de atención médica concedida (calidad en la atención). Se efectuó una sistemática metodológica a través de un análisis descriptivo y longitudinal transcurrido en un determinado periodo de tiempo, prospectivo. Concluyéndose finalmente en la formulación de propuestas en beneficio del usuario debido a la existencia de un porcentaje elevado de usufructuarios completamente satisfechos en reciprocidad a los grados calidad recibidos.

También, Lamadrid (2019), en su investigación denominada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el hospital regional docente las Mercedes mediante la encuesta servqual modificada Chiclayo 2017”, tesis exteriorizada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para conseguir el título de Maestro en Ciencias con Mención en Gerencia de Servicios de Salud, para comprobar el tipo de atención que el usuario recibe en el Nosocomio Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, servicio de consulta externa y así determinar y dar por sentado el objetivo fundamental, que es establecer el nivel de complacencia del usuario, después de ser atendido. La metodología aplicada fue cuantitativa, transversal y observacional... Llegándose a concluir: La existencia predominante de insatisfacción por parte de los pacientes en un 80.7% en las consultas externas del nosocomio ya mencionado anteriormente.

A fin de lograr conseguir una sobresaliente visión de la presente investigación, se consideran las sucesivas teorías descritas a continuación:

Cliente: según Carrasco (2012), dice: Cliente es todo aquel que recibe un producto o servicio. Hoy en día, en la gestión de servicios de calidad dentro de la administración pública, se considera a todo ciudadano como un cliente. Las empresas que ofertan productos o servicios han tomado conciencia que su valor radica en el conocimiento de sus clientes. De no existir los clientes, las empresas no tendrían razón de ser del porque su creación ni su funcionamiento.

Calidad de atención al cliente: Según Carrasco (2012), expone que es necesario que una compañía cualquiera, tenga la capacidad de complacer y adaptarse a la perspectiva del cliente, según las necesidades que posea cada uno, individualmente, para poder empezar a hablar de una atención de calidad. La calidad se ha transformado en un reflejo de cumplir con las expectativas de los usuarios, al punto de obtener en ellos una medida de satisfacción, puesto a que son ellos quienes valoran si el servicio recibido cubre sus expectativas. Esto será producto de un balance comparativo entre el servicio esperado (El cumplir sus necesidades personales y sus expectativas) y la realidad, que es el servicio percibido (la confianza, calidez de trato. Simpatía, aspecto, capacidad de consulta).

Herramientas para medir la calidad: según Gerson (1993), dice: Hay una gran variedad de herramientas que nos permiten calcular la calidad, aptitud y deleite basándonos en la percepción

de los clientes, estas son las más importantes: hojas de Verificación, diagramas de Pareto, histogramas, diagramas de dispersión, diagramas de causa y efecto, estratificación:

El costo de no dar calidad al cliente: Para Solórzano Barrera (2013), El costo de conseguir un cliente nuevo es mayor y diferente a mantener uno. El cliente satisfecho puede convertirse en una buena estrategia para promocionar a la empresa debido a sus comentarios con sus colegas, personas cercanas y familiares, generando la posibilidad de conseguir nuevos y potenciales usuarios. No obstante, ciertas compañías que no cuenten con un óptimo servicio de atención al usuario, pueden afrontar gastos extras por no cumplir los estándares de calidad requeridos.

Según Gonzales Bolea, Carmona Calvo, & Rivas Zapata (2008), remarcan dos prototipos de medición de calidad: el modelo SERVQUAL, que calcula la calidad percibida de un servicio; basándose en 5 enfoques (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). y el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, maneja la percepción con el fin de aproximarse más a la expectativa que tiene el usuario y así poder satisfacerla.

Así mismo, Martínez, Peiro, & Ramos (2010), nos dice que no hay una única manera de entender y medir la calidad de un servicio. Existen dos tradiciones: la europea y norteamericana; siendo la mas conocida la norteamericana. Parasuraman, Zeithaml y Berry, son los autores que representan este paradigma. Dichos investigadores símbolos del prototipo norteamericano, plantearon su modelo guía denominado SERVQUAL (service quality) el cual se asocia a la calidad de servicio. Todos finiquitaron (1988) que existen cinco dimensiones para poder concebir y entender la calidad de un servicio, que son: fiabilidad, empatía y seguridad del mismo, capacidad de respuesta, elementos tangibles, estas se conceptualizarán a continuación.

Elementos Tangibles: Según estos tres investigadores ya mencionados en los párrafos anteriores (1993) . Refieren y consideran a estos componentes como la percepción que capta el usuario del exterior de las instalaciones físicas o la apariencia de esta, el equipamiento de los dispositivos, el personal y los materiales que sirven para la comunicación.

Fiabilidad del Servicio: Zeithaml et al. (1993), Se refiere a la capacidad de ejecutar lo prometido, brindando un servicio de forma íntegra, concientizada y escrupulosa. Según Martínez et al (2010), es la elaboración de manera precisa del servicio ofrecido.

Capacidad de Respuesta: Zeithaml et al. (1993), lo puntualiza y reduce a la voluntad de ayuda y disposición de los trabajadores por facilitar y ofrecer con prontitud un servicio cálido al usufructuario.

Seguridad: Según Zeithaml et al. (1993), es la base que deben ejercer los empleados, y su destreza por transmitir e inspirar en el usuario , un sentimiento de familiaridad, confianza y credibilidad. Tal como expone Martínez et al (2010), todo radica en la educación, caballerosidad y cortesía que expresan los trabajadores lo que genera e infunde confianza y da seguridad.

Empatía: Según Zeithaml et al. (1993), Es la incivilización de la atención que las compañías brindan a sus consumidores. Según Martínez et al (2010), es un tipo de personalización individual que se hace según las necesidades de cada usuario.

Pilares de un servicio de calidad: según Denton (1991), indica: Las empresas que aplican estos principios, son consecuentes al otorgar un trabajo efectivo. Estos principios que se mencionarán forman el núcleo del servicio de calidad; son:

Visión Directa: contar con una visión más allá de la objetiva, es una de las peculiaridades primordiales que deben contar los directivos, de manera que motiven a otras personas a compartir de esta visión, a promover el talento que esta trae consigo.

Desarrollo de un hueco estratégico: Reside en mantener vivo el negocio, de manera competitiva crear un servicio apreciado y valorado por los clientes

La alta dirección debe demostrar su apoyo: el compromiso de las acciones de calidad, es el fundamento primordial que facilita el conseguir una buena calidad. Jim Robinson de American Express, conocido como un fanático de la calidad revela que: calidad, calidad, calidad y calidad, son los únicos 4 principios importantes a los que debe el gran éxito y superación de su empresa.

Comprenda su negocio: Se refiere a que la directiva y trabajadores en general, se centran únicamente en su área de trabajo, y no cuentan con una visión más amplia, siendo esto un riesgo de alto grado para la prosperidad del negocio.

Aplicación de fundamentos operativos: El enfoque que define un servicio, es el impacto que causa en los clientes, lo que les embelese y atrae, se refiere al trato cálido del servicio prestado.

Comprender, respetar y supervisar al cliente: El atender y escuchar adecuadamente a los usuarios, es una maniobra fundamental de mayor efectividad que los formularios de quejas, reclamaciones y peticiones. Para comprender mejor los deseos de los clientes es necesaria una verificación personal de los comentarios recibidos, se debe asegurar que la perspectiva de los trabajadores concuerda con la de los usuarios, por lo que de ningún modo deben realizarse suposiciones.

Utilización de tecnología adecuada: Muchas de las empresas proveedoras de servicios utilizan la tecnología para mejorar su servicio de calidad. Su utilización tiene como principal objetivo acercarse más a los clientes y perfeccionar el servicio que se brinda, y no para suplantar a sus trabajadores.

La necesidad de innovaciones: Pilar fundamental, inspeccionar consecutivamente nuevas oportunidades que favorezcan al cliente, nuevos métodos que deben ser propuestos e investigados por los distribuidores.

Contratar gente adecuada: El desafío que más trabajo ha dado a las empresas proveedoras de servicios, es el descubrir a las personas indicadas que puedan sobrellevar su negocio a flote, puesto que los usuarios desean un trato de nivel educado, con respeto y cordialidad por parte el personal, además de recibir siempre un trato cálido, que les brinde confianza.

Proporcionar formación especializada: Los empleados bien formados son los que se encargan del funcionamiento tecnológico, y entrenamiento de estos, tiene como finalidad formar empleados especializados y capacitados para desplegarse y enfocarse en perfeccionar el servicio prometido.

Establecer normas, medir el rendimiento y actuar: Los servicios brindados por el personal que tiene relación y trato directo con el público, y de igual manera la directiva debe enfocarse en perfeccionar el servicio, más aún cuando ya se tiene conocimiento de las reglas sobre las cuales se debe actuar, teniendo como finalidad única el concretar los propósitos plasmados de satisfacer a los clientes.

Establecer incentivos: La motivación, impulsa a los empleados de una empresa a creer que todo les es posible si se lo proponen, por lo que dan todo de ellos para complacer al cliente, y de esta

manera lograr ser galardonados por el excelente servicio que brindan. Existen muchas maneras de incentivar la mejora del beneficio, tal como crear un programa de incentivos en efectivo, reparto de beneficios que sean atractivos; si un empleado o director de empresa no está motivado para cambiar su comportamiento no se verá un avance en la producción del sistema.

Para el Ministerio de Fomento (2005), existen ocho bases que pueden utilizarse en beneficio de la entidad orientados a brindar prestaciones óptimas de los servicios requeridos.

Orientación al cliente: las entidades penden exclusivamente de los usuarios, es por ello que es necesario conocer sus expectativas y necesidades presentes y las que lleguen a tener en un futuro.

Liderazgo: Un líder, o guía es el encargado de instaurar y orientar la entienda y su propósito, son estos lo que establecen y conservan el entorno interno, donde los trabajadores cooperar para acatar con las metas propuestas por el plan de unidad de la entidad.

Compromiso de los trabajadores: Recurso humano, término que simboliza esencia de la entidad, mostrando sus destrezas y habilidades, siendo utilizadas únicamente en favor de un óptimo desarrollo para la entidad

Enfoque a procesos: Para obtener el producto final anhelado, es necesario seguir pautas, tareas de forma metodológica, en un proceso organizado.

Enfoque a gestión: Una entidad eficaz y eficiente, con sus propósitos logrados, debe en primera instancia, establecer, distinguir y reconocer un sistema de gestión

Mejora continua: Debería ser propuesta permanente de una entidad.

Toma de decisiones fundada en hechos: El tomar una decisión, debe ser en base de un buen análisis de toda la recolección de información.

Relaciones favorables con los proveedores: La entidad y distribuidores se dependen recíprocamente, tienen un nexo beneficioso que aumentará el valor de ambos.

Implementar el modelo de gestión, para optimizar la calidad en el sector público: establecido por el Consejo de Ministros (2019), se han establecido 04 etapas primordiales para la consumación de este modelo: Condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control.

Etapa 1: Condiciones Previas: Para alcanzar el éxito garantizado en este proceso de implementación de la Noma Técnica en Gestión, las entidades públicas deben tener presente tres pasos previos: *a) Conocimiento de la entidad:* es el entendimiento de la razón de la existencia de la entidad, su misión, visión, objetivos y cuáles son los bienes y servicios que brinda. *b) Criterios para priorizar el ámbito inicial:* la máxima autoridad de la entidad determinará el alcance inicial de dichos bienes que son considerado un foco factible a mejoras. Los criterios de selección recomendados pueden ser el grado de importancia de los bienes y servicios que generan mayor impacto en la satisfacción de las personas. *c) Identificación de las unidades de organización:* la máxima autoridad administrativa de la entidad identificará las unidades de organización que formarán parte del equipo de trabajo el cual deberá estar conformado por representantes de las diferentes unidades de organización vinculadas con la priorización de los bienes y servicios públicos a mejorar. Se sugiere que el equipo de trabajo esté conformado por no más de seis personas de diferentes áreas.

Etapa 2: Planificar: comprende realizar un autodiagnóstico de la entidad para conocer el grado de cumplimiento de los componentes de este Modelo, y así poder establecer los planes para tomar acción que permitan fortalecer cada uno de estos. Consta de tres (3) actividades: *a) Realizar el autodiagnóstico:* el equipo de trabajo realizará un estudio minucioso enfocándose en la problemática actual, pudiendo así aplicar como herramienta el cuestionario de autodiagnóstico para valorar el grado de calidad que poseen estos servicios. Los resultados que se obtengan permitirán al equipo de trabajo reconocer los componentes en los cuales se requiere priorizar el accionar para la implementación de la norma técnica. *b) Analizar los resultados:* Después de realizado el autodiagnóstico, el equipo de trabajo deberá analizar los resultados (priorizar los puntajes más bajos) que tiene la entidad frente a los componentes de este Modelo a favor de optimizar la calidad de servicios. *c) cronograma:* creación de un cronograma de actividades que defina las iniciativas y proyectos a implementar para reforzar los componentes pilotos del Modelo.

Etapa 3: Ejecutar: A partir de esta etapa se ejecutarán las acciones planificadas en el cronograma de actividades para fortalecer los componentes del modelo perfeccionando la calidad tanto en bienes como en servicios públicos priorizados.

Etapa 4: Seguimiento y Control: aquí demostramos y realizamos los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos deseados sobre la base de los indicadores y metas establecidos en el cronograma de actividades, además de la implementar acciones. Se elaborarán reportes de avance semestral, los cuales serán remitidos a la Secretaría de Gestión Pública.

Satisfacción del cliente: según Gerson (1993), dice: Es dar a los clientes lo que quieren y manejar sus reclamos eficazmente. Si el cliente no está satisfecho no hará ningún tipo de negocio con esa empresa. Recordemos que el consumidor busca obtener un producto que supere sus expectativas y perspectivas de satisfacción, eligiendo un servicio que le otorgue grandes beneficios y cumpla en parte con la mayoría de sus necesidades.

Para Seclén Palacin & Darras (2005), Satisfacer al Usuario (SU) es lo que mayor trabajo y esfuerzo ha costado, sobre todo en el enfoque de salud pública; siendo calificada como uno de los principales ejes de valoración en lo que respectan los servicios de la salud hace ya más de una década. Esta, es más que un reto no solo para salud pública, sino para todo lo que engloba el tema de salud. Siendo considerada primordial y relevante en: valorar el tipo de calidad de un servicio, cotejar diversos programas de salud, establecer que servicios requieren modificaciones que optimicen las expectativas del consumidor,

Además, Denton (1991), dice: las empresas que toman con sensatez la complacencia y deleite del usuario, son las mismas que requieren de una buena preparación y organización para que comprendan la utilidad de ofrecer un trato de calidad, consideramos que ese debería ser el pilar por el que debe regirse de la compañía, buscar de manera principal la satisfacción y bienestar de la clientela. La ausencia de complacencia del usuario de una entidad ocasiona muchos perjuicios, donde los directivos no deben permitirse ni mucho menos hacer caso omiso. Todos los clientes regresan varias veces a una empresa porque conocen de la calidad y el servicio consistente que se les brinda; el aumento de quejas que ingresan a la empresa indica que los clientes cada vez están dispuestos a pagar con tal de obtener y recibir un buen servicio.

También, Carrasco (2012), afirma que no es tan difícil hacer sentir bien a los usuarios, estos evalúan el servicio que reciben y el nivel de atención que se les presta, de esto depende su sentir, la satisfacción y deleite de ellos, puesto que al sentirse comprendidos por el personal, recibiendo ayuda de estos para que sean atendidos rápidamente, o no gasten mucho tiempo y puedan

obtener solución rápida a todas sus inquietudes, siendo informados con lenguaje comprensible, claro y sencillo, que les demuestra que el personal está apto, es competente y calificado; y sobretodo que está dispuesto y comprometido a tomarse todo el tiempo se necesite hasta poder cumplir y comprender las necesidades que tiene usuario. Cuando la calidad programada, la realizada y la demandada por el usufructuario, llega a un punto de coincidencia, es referencia de indicación para nosotros, que se alcanzó a lograr las expectativas del usuario, esto bajo los términos de La Asociación Española para la Calidad.

Satisfacer al usuario, plasmado en tres categorías: Según Denove (2016), es básico contar con proveedores de un servicio, fabricantes del producto y comercios.

Proveedores de servicios: es requisito que asevera de manera óptima que el usuario quede completamente satisfecho, el seguir tres pautas: - La calidad objetiva del servicio prestado. - La experiencia subjetiva del usuario sobre la prestación del servicio. – La prestación del servicio.

Fabricantes de productos. Tenemos dos equipos: Criterios primarios, aquí se valora: El acabado del producto, su diseño, peculiaridades y capacidad de funcionamiento de este sin presentar alteraciones por el tiempo. Criterios Secundarios: El término clave es, experiencia.

Comercios. El deleite del usuario, y su nexos con un comercio es supeditada en 4 componentes: Ubicación, procesos de selección, costos y experiencia de compra

Dimensiones de Satisfacción: Como Castro & Cadena (2017), en su revista de investigación “Satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería”, nos indica que existen 2 enfoques que engloban dentro de nuestro estudio: Comunicación y Profesionalidad.

Comunicación: dimensión de medida más frecuente, siendo el instrumento sanitario básico que, al ser alterado o mal proporcionado, produce daños directamente sobre la eficacia y validez de las atenciones. La interacción profesional –paciente, tiene como pilar fundamental el mantener instruidos e informados a los clientes de todo el procedimiento a realizar, siendo necesario el manejo de un lenguaje sencillo, claro y entendible.

El segundo enfoque está dirigido únicamente en el personal y su profesionalismo, conocerlo más a fondo, observar y analizar cómo este se desenvuelve en su área de trabajo y como proporciona y brinda ayuda a los usuarios, es decir las destrezas, habilidades y conocimientos

propios del profesional en salud; asimismo esta dimensión se centra en conocer detalladamente la actitud del profesional en salud, y la conducta que adopta frente al cliente, si es comprensivo, cortés, caballero y amable, si tiene una capacidad de respuesta rápida y también la apariencia que maneja.

Por otro lado, en un estudio realizado por Mejías Acosta & Manrique Chirkova (2014), nos muestra las dimensiones que permiten calcular la satisfacción de una persona frente a un servicio administrativo o bancario, identificando que son casi similares a los de un servicio de salud u otro servicio otorgado; las dimensiones son:

Calidad funcional recibida: El personal ha solucionado sus quejas, se le da el servicio que espera, el personal conoce sus necesidades.

Calidad técnica recibida: Ud. ha observado mejoras en el servicio

Valor percibido: Ud. Tiene confianza en la entidad, las calidades de los servicios prestados son buenos.

Confianza: Ud. recomendaría la entidad a otra persona. La entidad nos orienta hacia un futuro prometedor.

Expectativas Los trabajadores son concisos al expresarse, teniendo claro todo sobre los servicios que ofrece, dispuesto a responder todas las dudas del usuario.

Evaluación del Servicio: según Denton (1991), dice: Toda empresa deberá conocer a sus consumidores y las necesidades que estos necesitan con respecto a los servicios. La mayoría de proveedores eficaces conocen que los servicios por muy caros que estas sean, son inservibles y de cero intereses si no cumplen con el objetivo de compensar las necesidades. Y es así como los clientes empiezan a sentir cierta confianza y empatía que aumenta cada vez que estos reciben una rápida atención, coherencia, fiabilidad y se convierte en un patrocinio continuo. Carece de sentido ofrecer un servicio sino existe una clara satisfacción de necesidades. Algunas empresas cometen el error de pensar que comprenden a sus clientes o piensan que las necesidades de estos nunca cambiarán; se necesita realizar siempre la valorización de sus servicios ofrecidos para conocer sus mejoras que se necesitan. Frecuentemente muchos de los directores son atraídos en la gerencia cotidiana de su organización porque suponen que el buen servicio dentro de la empresa es una realidad y pierden de vista el eje principal de la empresa que son los clientes ya que piensan conocer sus necesidades, pero muchas veces la realidad es muy diferente.

Para tener una idea clara y establecer claramente los límites en el cual se desarrollará esta investigación, se formulará la siguiente interrogante a tratar ¿Existe una relación entre los niveles de atención y el grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo?

A continuación, pasamos a explicar la Justificación por la cual se pretende realizar la presente investigación: El fundamento teórico de la investigación en curso nos condescenderá comprobar el grado en que la variable de calidad será considerada un factor determinante para la variable de complacencia al usuario en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Así también los indica Aga & Safakli (2007), que un trato calido del servicio, ejerce un resultado positivo en el gozo y complacencia desde la perspectiva del usuario.

Para Botia Fonseca (2008), en su informe justifica que las necesidades de perfeccionar el servicio al cliente son detectadas por el incremento de los reclamos. La alta dirección percibe que para ser competitivo no solo se requiere de contar con un buen portafolio de productos o servicios, sino que además se debe considerar la atención de las necesidades del usuario, buscando alcanzar relaciones de largo plazo con este.

Partiendo desde la perspectiva metodológica, los instrumentos y resultados son utilizados como guía para realizar nuevas investigaciones dentro de cualquier centro de atención médica y no médica en el entorno laboral del servicio en la atención a los pacientes y así establecer medidas preventivas de mejora.

Desde el criterio de justificación práctica, este proyecto servirá para que los funcionarios del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo logren después de un exhaustivo acuerdo, llegar a tomar una decisión que únicamente busque el beneficio de los asegurados, teniendo en cuenta que, a mejor atención ofrecida, mayor es el deleite por parte de los clientes que hará eco a nivel regional y nacional.

El objetivo general o propósito que se alcanzó en esta pesquisa fue: Analizar la relación entre los niveles de atención y el grado de satisfacción de los asegurados dentro del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo. Quisiera recalcar, además, los objetivos específicos trazados en que se basara de mi pesquisa: - Analizar el nivel de calidad en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo. - Evaluar los

grados de deleite desde el punto de vista de los asegurados en el hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo. - Establecer la relación entre nivel de calidad y grado de satisfacción de los asegurados del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo.

Para esta investigación, planteé la siguiente Hipótesis: Si mejoramos las dimensiones identificadas, entonces se mejorará la satisfacción de los asegurados en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo. Y como hipótesis alternativa sería: Si mejoramos las dimensiones identificadas en la Calidad de atención, entonces no se mejorará la satisfacción de los asegurados del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Para Baena Paz (2014), describe dos apartados donde refiere: Investigación Pura y aplicada; y de acuerdo con los prototipos, estas pesquisas se dividen en: investigación documental, experimental y de campo, pudiendo trabar de manera complementada o de modo independiente.

Puesto que mi metodología se basó en utilizar datos numéricos y finiquite este proceso a través de medios estadísticos, el tipo de investigación para este proyecto hace referencia a un enfoque CUANTITATIVO, ya que en la investigación se obtuvo mediante un análisis minucioso donde se agudizará el sentido de la visión, se realizó la documentación y posteriormente la medición de esta. Al igual que en toda mi pesquisa, se hizo uso de materiales e instrumentos validados y fidedignos, utilizados en estudios previos. Los indicadores manipulados tienen una especificidad de respuesta predeterminada. Acoplados ya todos los datos, son transportados a una fuente central, que debe ser examinada a través de una metodología y esquemas estadísticos, apoyándose de tablas y diagramas. La presentación tiene un formato estándar, y al ser una investigación de tipo cuantitativa, suele ir acompañada de una hipótesis. Así lo indica, Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio (2014).

El alcance de la investigación es correlacional, ya que se trata de encontrar la relación que existe entre las dos variables en estudio, para nuestro caso la variable calidad de atención y la segunda variable nivel de satisfacción del asegurado, para efecto de ello es importante primero medir cada una de las variables, cuantificarlas, analizarlas y luego establecer sus vinculaciones. Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio (2014).

También, Según Niño (2011), en su tratado Metodología de la Investigación nos señala que el la medición y el calculo, son los medios fundamentales de una investigación de tipo cuantitativa, puesto que esta, tiene que ver con la “cantidad” . La tactica a emplearse para el manejo del tratamiento de datos, tendrá como fundamento el uso de la estadística

Además, Monje Álvarez (2012), describe una investigación científica, como proceso metódico, cuantitativo, que debe seguir las siguientes pautas: 1.- Fase conceptual, 2.- Fase de planeamiento

y diseño, 3.- Fase empírica, recolección de datos, 4.- Fase analítica, 5.- Fase de difusión, aplicación de observaciones.

Adopte una metodología de diseño no experimental, debido a que se explicó un hecho ya existente, es decir, primero se observó fenómenos que se desarrollaron con naturalidad en su contexto natural, y subsiguientemente analice sus posibles resultados. Tal como indica Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio (2014), Una Pesquisa No Experimental cuantitativa, es la que se lleva acabo y no se es posible manipular ninguna variable independiente, son investigaciones en los que no ejecutamos cambios intencionales de las variables independientes, no se tiene control directo sobre ellas puesto que ya acontecieron sus efectos y no se espera que se genere ninguna circunstancia, solo se observan las ya existentes.

2.2 Variables y operacionalización (Tabla N° 01):

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento		
C A L I D A D E A T I V I D A D E N C I A D E	Carrasco (2012) dice: La calidad de atención se ha convertido en la medida de la satisfacción de las expectativas de los clientes en relación al servicio percibido porque son ellos quienes valoran si el servicio recibido cubre sus expectativas.	Elementos Tangibles	Estado físico de las Instalaciones	<u>01</u> 02	• Encuesta		
			Presentación del Personal asistencial	08			
			Equipamiento médico en perfecto estado	11			
		Fiabilidad del Servicio	Atención oportuna cuando sea requerido	<u>03</u> 06	• Escala de Likert		
			Respeto al orden de atención establecido	10 09			
			Trámites sencillos con atención rápida	<u>04</u> 18			
		Capacidad de Respuesta	Oportunidad en la demanda de consultas	05			
			Seguridad	Confianza transmitida de parte del personal		<u>12</u> 14	
				Demostración del conocimiento médico y atención inmediata		13	
		Empatía	Tiempo adecuado en la evaluación médica	15			
			Amabilidad en el trato	07			
			Explicaciones e Indicaciones claras	<u>16</u> 17			
			Privacidad en la comunicación	06			
		SATIS FACCI ÓN DEL U S U A R I O	Gerson (1993) dice: Es dar a los clientes lo que quieren. Un cliente siempre está satisfecho cuando un servicio o producto alcanza o excede sus expectativas	Comunicación	Escucha con Interés	04	• Encuesta
					Destreza, habilidad y conocimientos propios de su profesión	<u>07</u> 09 10	
					Adopción de una conducta amable	01 02	
				Profesionalidad	Capacidad de respuesta	<u>05</u> 08	• Escala de Likert
Buena apariencia	11						
Información oportuna	03						

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Tal como lo manifiesta Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio (2014), Se denomina población al agregado de temas que deben ubicarse de manera clara por las peculiaridades que presentan en contenido, espacio y tiempo.

Además, Niño (2011), indica que la población estudiada esta compuesta por una serie de unidades, por todos los elementos que permitan formar un ambiente de investigación, tales como personas, animales, objetos, acontecimientos, entre muchos temas más.

Partiendo de estos conceptos, para nuestra investigación tomaremos la población que se atendió en los consultorios externos en el periodo agosto 2019 en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Essalud, Lambayeque. Nuestra población fue de **24,670** asegurados.

Por ser una población extensa, no es posible abordar la investigación sobre la totalidad por lo tanto nace la necesidad de establecer nuestra muestra (población selecta). Para nuestro caso se elegirá un muestreo probabilístico ya que la selección será aleatoria y además cualesquiera perteneciente a la población poseerá igual probabilidad de ser seleccionada. Aplicándose la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{(p.q)z^2.N}{(E)^2(N-1)+(p.q)z^2}$$

Como Pariahuache (2019) en su estudio “Satisfacción del usuario externo del servicio psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba, 2019”, aplica la fórmula estadística en mención para obtener su muestra representativa, donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total: 24,670.

Z = Nivel de Confianza: 1.96.

p = Proporción probabilística de aceptación: 0.5.

q = Proporción probabilística de rechazo: (1-p) = 0.5.

E = Error de Precisión: 0.09

Por lo tanto; $n = 118$

Nuestra muestra sería de 118 asegurados a ser encuestados.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Ruiz Medina (2011), define las técnicas como un proceso de uso del científico con el fin de acercarse a los sucesos y tener un acceso al conocimiento. Requiere de instrumentos como block de notas, videocamaras, encuestas y cuestionarios para poder así llevar un registro de todo el proceso de investigación

Esta presente investigación maneja encuestas, como técnica e instrumento de investigación (ver anexo 02 y anexo 03), el cual permitió la recolección de la información para desarrollar la primera variable Calidad de atención, de la misma forma en la segunda variable Satisfacción del Usuario, aplicados a los asegurados atendidos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD Lambayeque. Ambos cuestionarios tendrán un valor cuantificable a través de la escala de Likert.

Validez: según Sanchez (2017), en su tesis denominada: “Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla” pretende establecer si efectivamente el cuestionario cuantifica lo que se necesita. El término validez, a lo largo del tiempo se ha ido modificando de manera considerable; Cronbach (1971) indica y considera que la importancia de la validación radica en que el investigador utilice los instrumentos apropiados poder avalar los resultados obtenidos. Por tanto, el desarrollo de los instrumentos es más que un inscrito de interrogaciones

Para poder utilizar los instrumentos, se sometió a una validez realizada por 3 profesionales expertos (ver anexo 04) que acreditarán la Aplicabilidad del presente instrumento.

Tabla N^o 02: Expertos que validaron los instrumentos de recolección de datos

Ítem	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Resultado
01	Palacios Izquierdo Luis Enrique	Mg. Gestión Pública Ing. Mecánico Eléctrico	Aplicable
02	Galán Galán Julio Héctor	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
03	Chero Zurita Juan Carlos	Mg. Gestión Pública	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Es la falta relativa de errores en un instrumento de medida. Explicaremos la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach:

Franciele, y otros (2015), indica que el coeficiente Alfa, considerado como el estimador de consistencia interna de índices estadísticos más utilizados. Su popularidad es atribuida a su importancia en sus propiedades en comparación con otros índices esgrimidos y aplicados en diversos programas de estadística.

Por otro lado, Milton (2010), dice que la confiabilidad, tiene diversas maneras de expresarse, pero su denominador común: coeficientes de correlación, como: coeficientes de precisión, equivalencia o consistencia interna, pero su denominador común es que todos son expresados como diversos coeficientes de correlación. Por ejemplo, el coeficiente del alfa de Cronbach, se ha demostrado que este coeficiente representa unas técnicas aplicables únicamente a formatos de calificación binaria. La confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, puede estar constituido por diversas escalas, como, por ejemplo, la escala Likert.

A continuación, la tabla n^o 03 muestra Confiabilidad del cuestionario de calidad donde el índice de confiabilidad es de 0.905; y la tabla n^o 04 Confiabilidad del cuestionario se obtiene un 0.936 como índice de confiabilidad.

Tabla N^o 03: Confiabilidad del cuestionario de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	18

Fuente: Base de datos trabajada en SPSS v25

En la tabla n^o 03 se observa la confiabilidad que existe en el instrumento del cuestionario de Calidad de atención, realizada en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, diseñada con un total de 18 elementos o ítems.

Se observa el 0.905 como índice de confiabilidad; es decir que el instrumento posee un valor Elevado de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores, según Ruiz Bolívar (2013), Palella y Martins (2012).

Además, se puede concluir que todos los ítems del test deben ser considerados, pues la exclusión individual de alguno de ellos no contribuye a incrementar al índice de confiabilidad general.

Tabla N^o 04: Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	11

Fuente: Base de datos trabajada en SPSS v25

En la tabla 4 se observa la confiabilidad que existe en el instrumento del cuestionario de Satisfacción del usuario, aplicada a los pacientes que se atienden en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo; diseñada con un total de 11 elementos o ítems.

Por otro lado, el índice es de 0.936; es decir que el instrumento posee un valor Elevado de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores, según Ruiz Bolívar (2013), Palella y Martins (2012).

Además, podemos concluir que todos los ítems del test deben ser considerados, la exclusión de alguno de ellos no contribuye a incrementar al índice de confiabilidad general.

2.5 Procedimiento

Para Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio (2014), existen 2 formas para el proceso de la información obtenida: la nominal y la ordinal; en la primera de ellas se obtienen entre dos o más categorías de ítem o variables y en la segunda se obtienen varias categorías donde tiene un orden de mayor a menor. Para nuestro tema de investigación la forma de proceso de la información fue de la forma ordinal.

Nuestro instrumento utilizado fueron 2 prototipos de encuestas, las cuales no permitirán determinar la calidad de atención y verificar la satisfacción del asegurado. Una vez realizada las 118 encuestas aplicadas a cada variable, se tabularon en el programa Excel para luego ser importarlos al programa estadístico SPSS v25. Este programa permitirá obtener los resultados de la información importada mediante gráficos y tablas; además nos permitirá determinar el nivel de correlación entre dos variables.

2.6 Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos a través del análisis cuantitativo correspondiente, fueron expuestos a través del uso de tablas y figuras. Utilizamos SPSS (Statistical Package of the Social Sciences) como programa estadístico, Bernal (2017), software utilizado para procesar datos, analizarlos y calcular. Este programa es considerado crucial debido a tener diversos usos: estadísticos, descriptivos, inferenciales entre otros. Herrera Aráuz (2017), en su libro Estadística con SPSS, indica que el programa SPSS es actualmente a nivel mundial, el software más difundido estadísticamente, que establece el nivel del nexo existente entre las variables de calidad de

atención y satisfacción del usuario, aplicándose análisis bivariado a través de la prueba estadística de Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos:

Para este proyecto no se sobrepasaron los derechos fundamentales de la población asegurada que se va a investigar, teniendo en cuenta la confidencialidad absoluta de la información recolectada.

Tal como Alvarez Viera (2018), nos indica, en la investigación, la ética cuenta con 3 principios básicos universales que son: Respeto a las personas, justicia y beneficencia. Principios que trascienden todos los aspectos culturales, legales, económicos, geográficos y políticos.

Por otro lado, Cash, Wikler, Saxena, & Capron (2014), manifiesta que según la organización benéfica de investigación biomédica Wellcome Trust indica que una investigación con conducta científica equivocada, es definida como falsa, plagio o imitación, afectando así que esa pesquisa sea publicada y contribuya al beneficio social.

La autorización para el desarrollo de este proyecto dentro del Nosocomio Almanzor Aguinaga Asenjo fue proporcionada por el licenciado Edgar Omar Arrascue López, administrador de la Red Asistencial de EsSalud Lambayeque (Anexo N° 08).

III. RESULTADOS

Objetivos específicos:

Calidad de atención:

- Nivel de calidad de los elementos tangibles en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

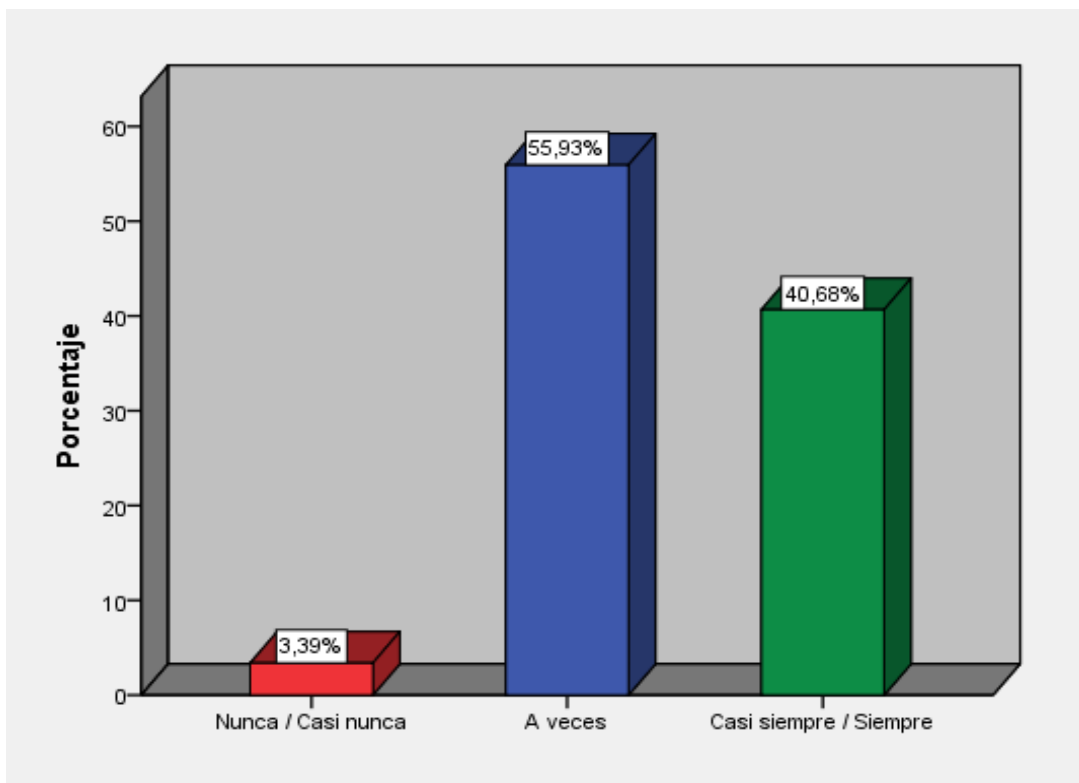


Figura 1. Nivel de calidad de los elementos tangibles en atención dentro del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 1 observamos que el 3,39% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca encuentran los elementos tangibles del hospital, mientras que el 55,93% expresa que a veces presentan dichos elementos, y, por último, el 40,68% indican que casi siempre o siempre están presentes.

- Nivel de calidad de la fiabilidad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

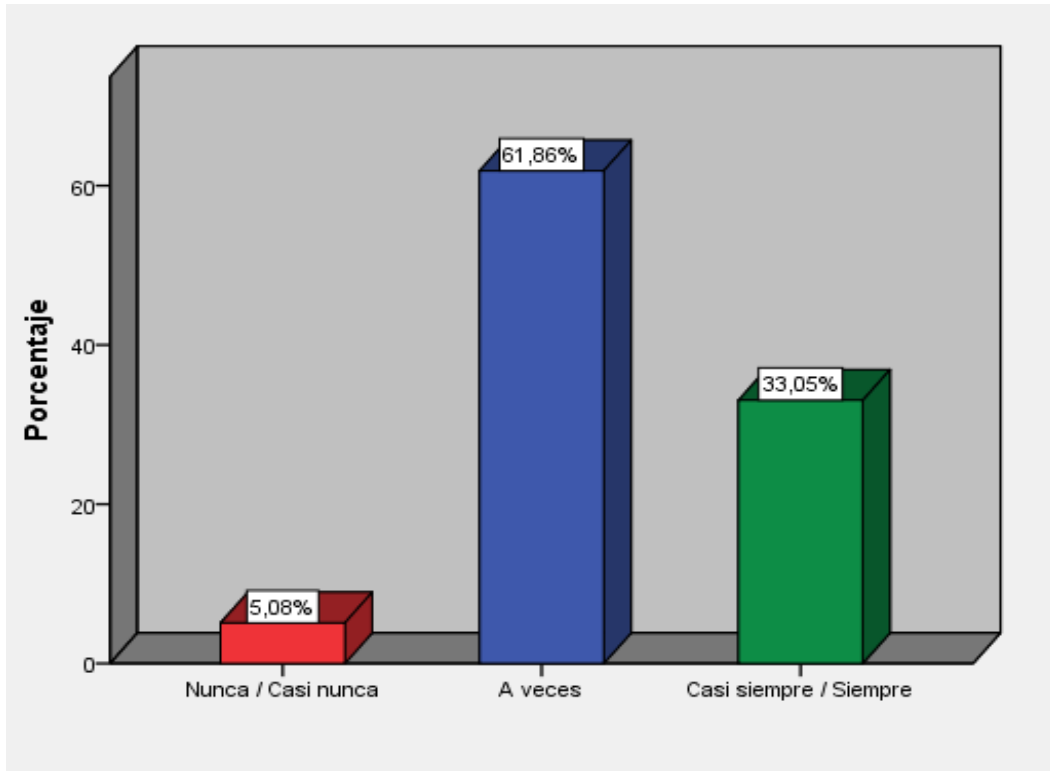


Figura 2. Nivel de calidad de la fiabilidad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 apreciamos que el 5,08% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca encuentran fiabilidad en el servicio, mientras que el 61,86% expresa que a veces presentan dicha fiabilidad, y, por último, el 33,05% indican que casi siempre o siempre está presente.

- Nivel de calidad de la capacidad de respuesta del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

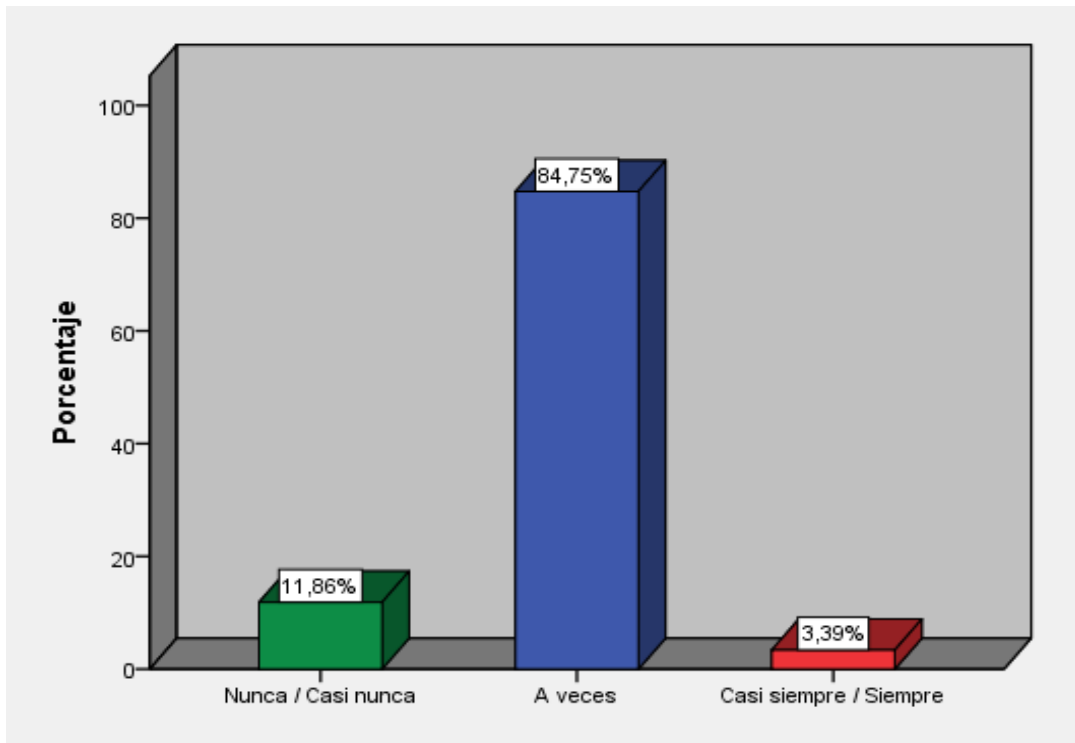


Figura 3. Nivel de calidad de la capacidad de respuesta del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 estimamos que el 11,86% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca encuentran capacidad de respuesta en el servicio, mientras que el 61,86% expresa que a veces encuentran capacidad de respuesta, y, por último, el 33,05% indican que casi siempre o siempre está presente la capacidad para responder.

- Nivel de calidad de la seguridad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

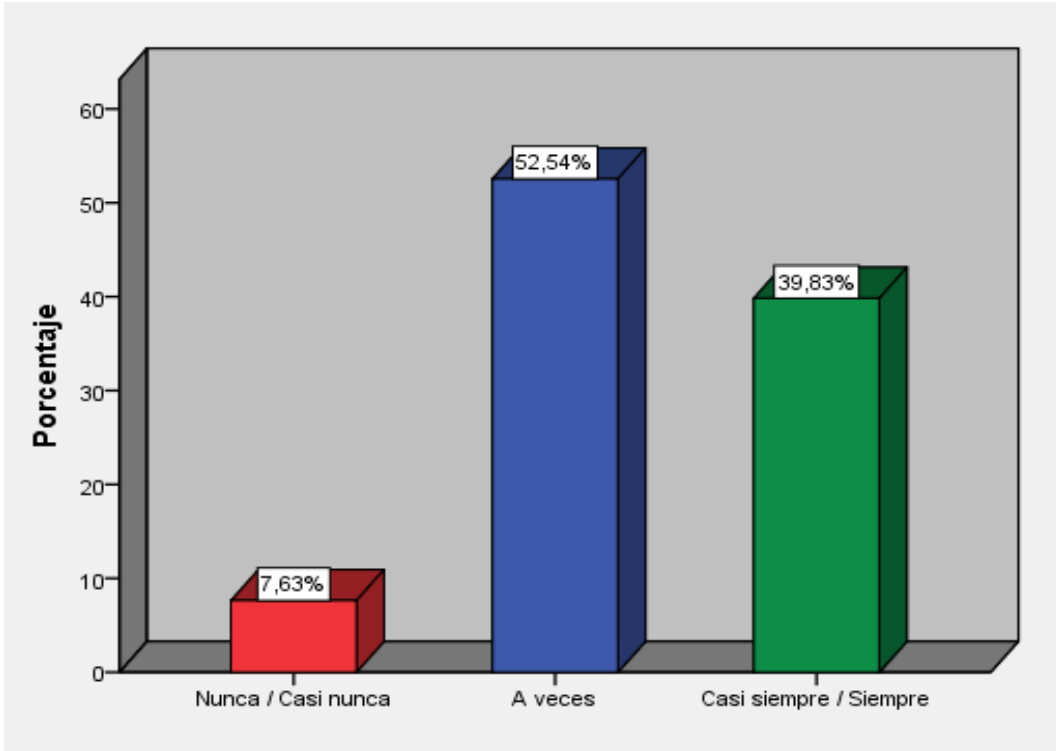


Figura 4. Nivel de calidad de la seguridad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 apreciamos que el 7,63% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca encuentran seguridad en el servicio, mientras que el 52,54% expresa que a veces encuentran seguridad, y, por último, el 39,83% indican que casi siempre o siempre está presente la seguridad.

- Nivel de calidad de la empatía del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

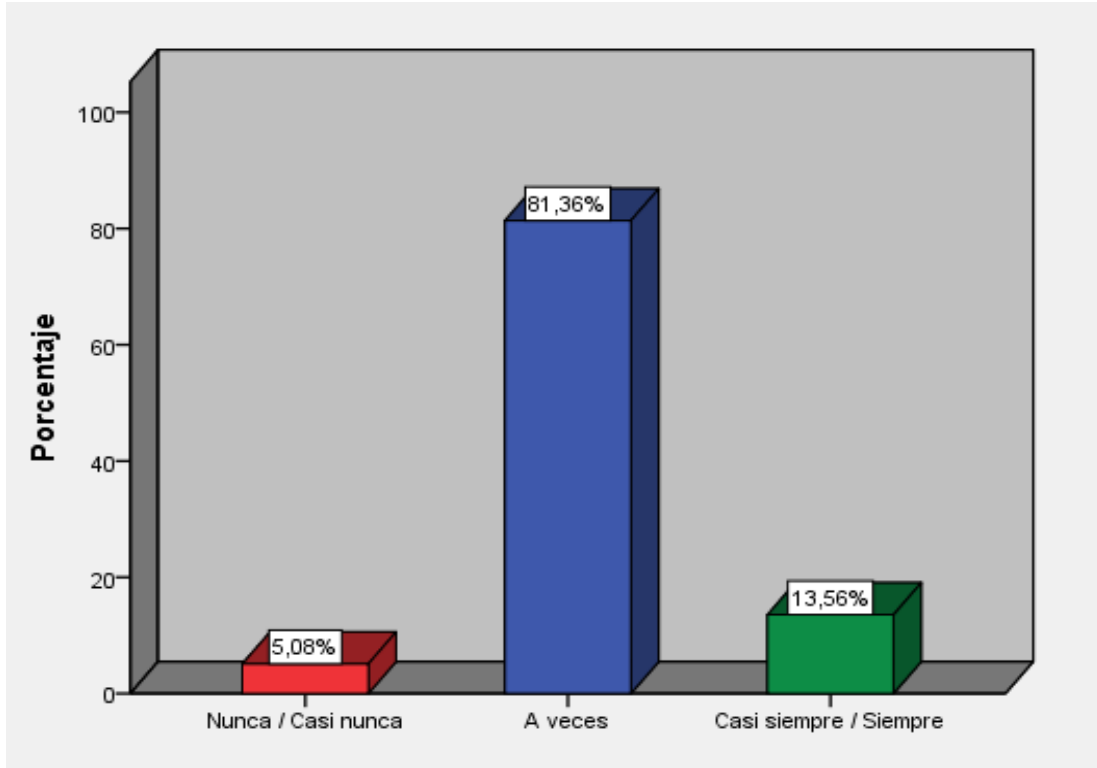


Figura 5. Nivel de calidad de la empatía del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 observamos que el 5,08% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca encuentran empatía en el servicio, mientras que el 81,36% expresa que a veces encuentran empatía, y, por último, el 13,56% indican que casi siempre o siempre está presente la empatía.

Nivel de Satisfacción:

- Nivel de satisfacción de la comunicación del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

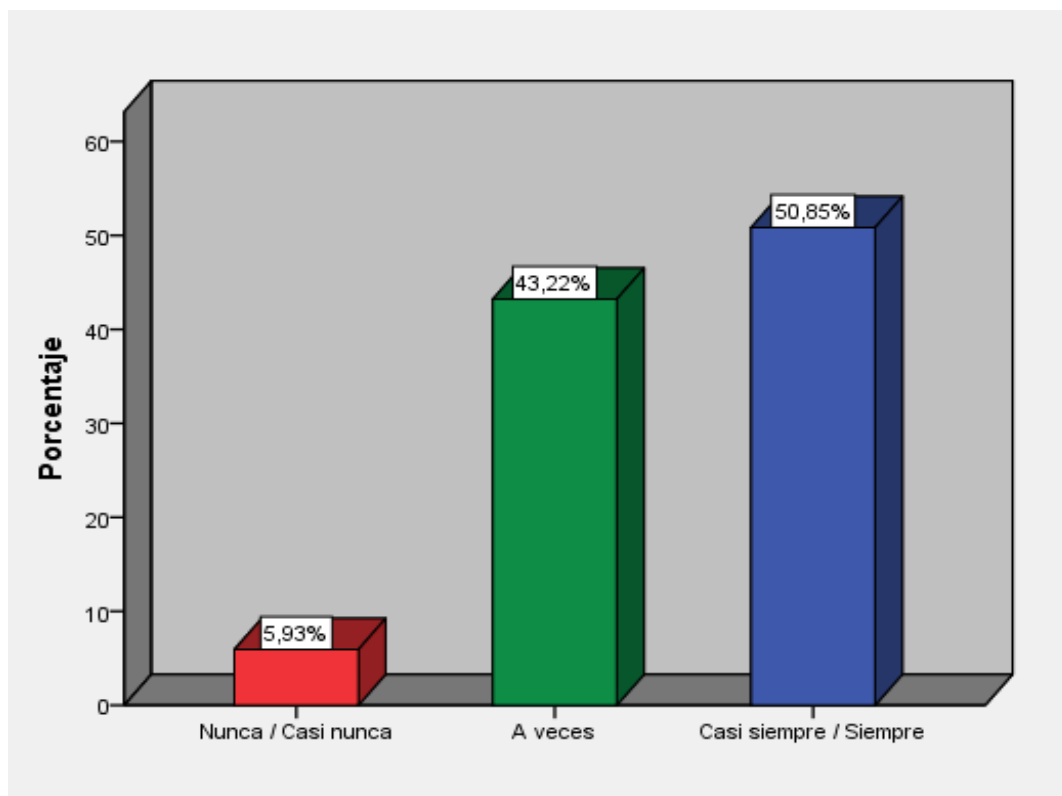


Figura 6. Nivel de satisfacción de la comunicación del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 apreciamos que el 5,93% de clientes atendidos dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 nunca o casi nunca hallan satisfacción con respecto a la comunicación durante el servicio, mientras que un 43,22% expresa que a veces se encuentran satisfechos, y, por último, el 50,85% indican que casi siempre o siempre están satisfechos.

- Nivel de satisfacción de la profesionalidad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

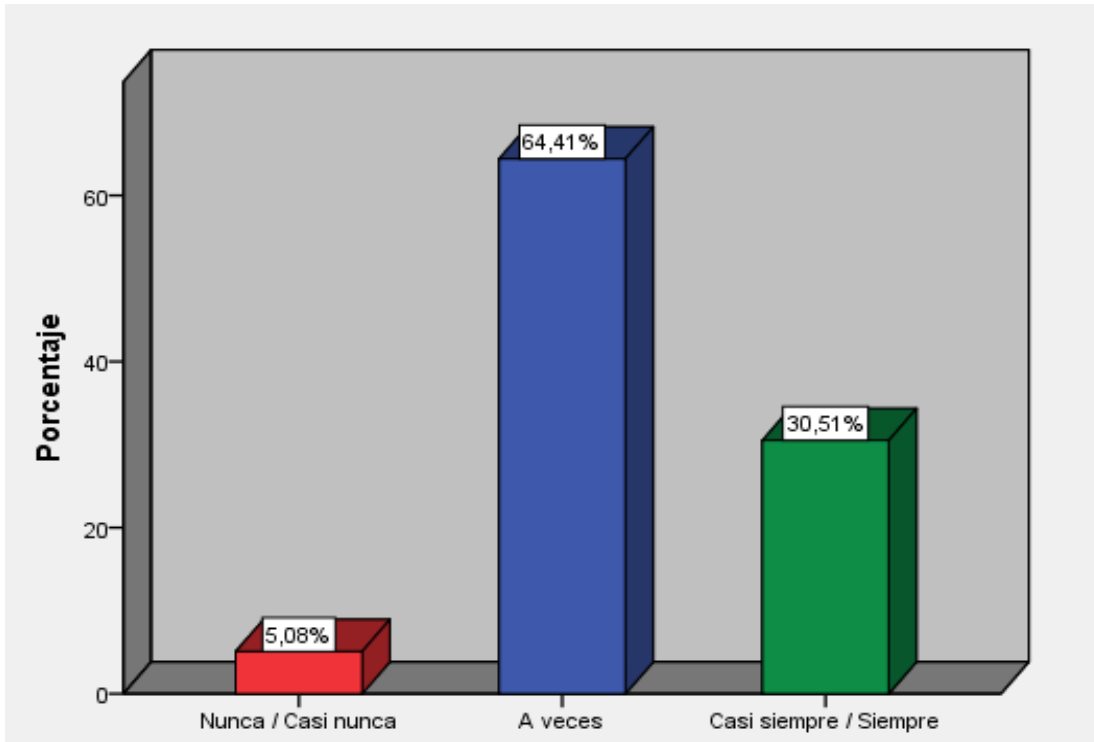


Figura 7. Nivel de satisfacción de la profesionalidad del servicio en atención dentro del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 apreciamos un 5,08% de usuarios atendidos dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 nunca o casi nunca hallan satisfacción en lo que refiere a la profesionalidad durante el servicio, y el 64,41% expresa que a veces se encuentran satisfechos, y, por último, el 30,51% indican que casi siempre o siempre están satisfechos.

Objetivo general

Tabla N° 05: Relación entre nivel de calidad y grado de satisfacción de los asegurados del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo, 2019.

		Satisfacción			Total
		Nunca / Casi nunca	A veces	Casi siempre / Siempre	
Calidad	Nunca / Casi nunca	2,5%	0,8%	0,0%	3,4%
	A veces	2,5%	57,6%	9,3%	69,5%
	Casi siempre / Siempre	0,0%	1,7%	25,4%	27,1%
Total		5,1%	60,2%	34,7%	100,0%

Fuente: Información trabajada en SPSS v25

Tabla 05, aquí estimamos que un 5,1% de los clientes atendidos en el nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 perciben que nunca o casi nunca hallan satisfacción con el servicio recibido, el 60,2% expresa que a veces se encuentran satisfechos, por último, 34,7% indican que casi siempre o siempre están satisfechos.

Por otro lado, el 3,4% de los usuarios en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo, 2019 nunca o casi nunca encuentran atención de calidad durante el servicio, mientras que el 69,5% expresa que a veces encuentran calidad durante el servicio, y, por último, el 27,1% indican que casi siempre o siempre encuentran un buen nivel en calidad de atención.

Contrastación hipótesis:

Hi: Si mejoramos las dimensiones identificadas en la Calidad de atención, entonces se mejorará la satisfacción de los asegurados en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo, 2019.

Ho: Si mejoramos las dimensiones identificadas en la Calidad de atención, entonces no se mejorará la satisfacción de los asegurados en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Prueba estadística: Rho Spearman, según Lizama & Bocco(2014)

Tabla N^a 06: Correlación entre nivel de calidad y grado de satisfacción de los asegurados del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo, 2019.

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N			118	118

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

Fuente: Información trabajada en SPSS v25

Decisión: Se rechaza la Hipótesis Ho (Hipótesis Nula), debido a que el valor es < 0.05

Conclusión del Contraste: Se determinó que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que la significancia bilateral es < 0.05 (para nuestro caso 0,000).

Por otro lado, el valor de coeficiente de correlación (0,760); indicador que va de 0 – 1, muestra que es una **correlación Alta** por estar el valor cerca al valor 1. Además, la correlación entre las 2 variables es **Directa** por ser un valor positivo (+), es decir que si una variable mejora, entonces, la otra variable también mejorará.

Correlación Alta y Directa

IV. DISCUSIÓN

EsSalud, en cumplimiento con su rol y fin principal: resguardar a la comunidad asegurada, siendo una entidad prestadora de servicios en calidad, integridad y eficacia; como apoyo al Estado Peruano, el cual brinda accesibilidad total a todo el personal de trabajo, ofreciéndoles charlas, guías y protocolos; orientados a brindar un buen servicio a los asegurados; no obstante existen déficits, lo cual fue motivo de la elaboración de la presente pesquisa, la cual tiene como principal base y objetivo específico el análisis del nivel de calidad en atención dentro del nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo, 2019.

En este sentido, los resultados obtenidos mostrados en la figura 1, demuestran que la mayoría de los asegurados que se atienden en este hospital a veces encuentran un buen nivel de calidad en los elementos tangibles (55.93%), esto debido a que en algunas ocasiones el equipamiento médico utilizado no se encontró en perfecto estado según lo manifestado por ciertos pacientes encuestados. En la figura 2, muestra que la mayoría de asegurados a veces hallan buena calidad en el nivel de fiabilidad (61.86 %) ya que en ocasionalmente el orden de atención no es respetado, lo que conlleva al reclamo de pacientes que se sienten afectados. En la figura 3, muestra que la mayoría de encuestados indican que a veces encuentran buen nivel de calidad en el aspecto de capacidad de respuesta con un (84.75%) debido a que la oportunidad o la demanda de las citas para consulta externa a veces no es muy buena lo que ocasiona el embalsamiento de citas médicas para consultorio. En la figura 4, muestra que la mayoría de los asegurados a veces encuentran seguridad en la atención médica (52.54%) ocasionado por el tiempo empleado en la evaluación médica, ya que a veces los pacientes sienten que no es suficiente. En la figura 5, muestra que la mayoría de asegurados a veces perciben que la calidad de atención en el aspecto de la empatía es regular (81.36%) ya que sienten que algunos médicos no muestran un trato agradable al dirigirse a los pacientes. Estos resultados mostrados, no presentan relación ni nexo con los hallazgos de Cotes, Tapie, Cabrera, & Achicanoy (2016) en su investigación realizada en Colombia titulada “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño”, encontrando que la calidad en el nivel de elementos tangibles presentan un 52% de pacientes insatisfechos, el 78% de pacientes permanecen insatisfechos con

un nivel de fiabilidad, un 72% están insatisfechos con el nivel de capacidad de respuesta, 66% insatisfechos en el nivel de seguridad y el 61% de pacientes se hallan insatisfechos el nivel de empatía.

De igual forma, estos últimos resultados guardan un nexo con los hallazgos de Olaza (2018) dentro de su pesquisa desarrollada en la ciudad de Huaraz denominada “Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia” donde los resultados encontrados muestran que el 90.3% de los pacientes encuestados no sienten una buena calidad de atención en los elementos tangibles evidenciados por falta de trabajadores quienes no proporcionan información y orientación adecuada al paciente junto a ambientes inadecuados, el 80.1% de los pacientes se hallan insatisfechos en el nivel de fiabilidad ocasionada porque la atención no es realizada conforme la gravedad del paciente, el 64.6% se sienten insatisfechos en el nivel de capacidad de respuesta debido al déficit de atención de manera eficaz de los servicios, el 68.6% insatisfechos en la dimensión de la seguridad durante la atención debido a que el profesional no se toma el tiempo para absolver todas las interrogantes; así también, el 78.7% de los pacientes encuestados evidencian una evidente insatisfacción con la empatía, habiéndose encontrado falta de comprensión sobre los resultados de la atención y además el usuario percibió cierto desinterés por su bienestar

La misma figura sucede en la encuesta realizada por el Banco Mundial en los establecimientos de salud en México, donde, Gonzales Diaz (2015) indica que más del 50% de los pacientes se sentían insatisfechos. El 40% indicó que no se les trataba de manera adecuada, el 52% de los pacientes entrevistados considera que existe excesiva burocracia y el 8% restante considera que no recibieron el tratamiento médico adecuado en el momento que lo necesitaban.

Los resultados finales de la presente investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo”, si guardan estrecha relación con la investigación de Redhead (2015) desarrollada en el Centro de Salud Miguel Grau del Distrito de Chaclacayo, donde sus resultados muestran que la mayoría de los pacientes encuestados, sienten que la calidad de atención recibida en el aspecto de Elementos tangibles es de nivel regular con un 55%; además, el 66% de los pacientes encuestados sienten que la calidad por parte de los galenos del Centro de Salud no es tan fiable, muy por el contrario, es de

nivel regular. El 63% de pacientes indican que la capacidad de respuesta presenta un nivel regular; con respecto a la seguridad, los pacientes encuestados manifiestan que es de nivel regular con un 62%; además, la calidad de atención también fue medida teniendo en cuenta el aspecto de la empatía que manifiestan los médicos hacia los pacientes, obteniendo como resultado de la encuesta que la mayoría indicaron que este aspecto se presenta de manera regular con un 56%.

Finalmente, esta investigación sirve de aporte significativo para la Seguridad Social, específicamente, para el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; puesto que ha permitido identificar los puntos críticos y de esta manera poder realizar los ajustes necesarios dentro de esta institución asistencial mediante el desarrollo de políticas estratégicas orientadas a generar y aportar una atención de calidad que redundarán para beneficio y a favor de todos los asegurados que se atienden en el Hospital Almanzor Aguinaga de Chiclayo.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los 2 instrumentos tienen un elevado índice de confiabilidad, motivo por el cual ambos permiten realizar mediciones sin errores.
2. Por otro lado, el nivel de calidad de elementos tangibles dentro del Nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD es considerado adecuado con el 40,68%, además en la fiabilidad se adquiere un nivel regular de la calidad con el 61,68%, en lo que respecta a capacidad de respuesta en nivel de calidad es deficiente porque solo el 3,39% opina que el nivel es bueno, por otro lado, la seguridad del servicio presenta un nivel de calidad bueno con el 39,83%, y, por último en empatía el nivel de calidad es deficiente porque solo el 13,56% considera que es el óptimo.
3. Respecto al nivel de satisfacción en la comunicación durante el servicio, el 50,85% opina que el nivel es el adecuado, mientras que en la profesionalidad el nivel es regular con el 64,41%.
4. Finalmente, respecto a la hipótesis se estableció la correlación el nivel de calidad y grado de satisfacción de los asegurados del Nosocomio Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo, 2019 tiene un nivel de significancia de 0,01.

VI. RECOMENDACIONES

1. Proponemos a las autoridades de ESSALUD de la Sede Central de Lima en coordinación con las Autoridades de la Red Asistencial de Lambayeque y las del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, para promover la implementación del diseño y de nuevas políticas orientadas a perfeccionar la calidad de atención que se brinda en todos los establecimientos en beneficio de los asegurados.
2. Sugerimos a las jurisdicciones del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, implementen un sistema de supervisión de control de calidad en la atención médica de manera periódica, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad e identificando posibles constituyentes que pueden ocasionar la insatisfacción de los pacientes asegurados.
3. Insistir en el trato amable a los pacientes tanto del personal administrativo como del personal asistencial, desde el personal de admisión y citas, seguido por el personal de archivo clínico, técnicas de consultorio, médicos de atención y personal del área de farmacia.
4. Brindar incentivos al personal administrativo o asistencial que cumpla con brindar atención con calidad en cada supervisión de control que se realice. Estos incentivos pueden ser cartas de felicitaciones emitidas por las autoridades correspondientes, vales de compra u otros incentivos que las autoridades crean convenientes.

REFERENCIAS

- Aga, M., & Safakli, O. (2007). An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management* , 84-98.
- Alvarez Viera, P. (2018). *ETHICS AND RESEARCH PRIMER*. Santiago de Cali.
- Baena Paz, G. (2014). *INVESTIGATION METHODOLOGY - Comprehensive series by competences*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, D. (2017). *Manual del SPSS - De un estudiante para estudiantes*. Madrid - España: Observatory del Student.
- Botia Fonseca, O. (2008). *Improvement proposal for customer service of the UNIPHARM BOGOTÁ GROUP*. Bogotá.
- Cano, S., Giraldo, A., & Forero, C. (2016). The concept of health quality: results of the experiences of care. Medellín, Colombia. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 48-53.
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Madrid, España: Paraninfo.
- Cash, R., Wikler, D., Saxena, A., & Capron, A. (2014). *Casebook on ethical issues in international health research*. Washington: Reva Gutnik.
- Castro, E., & Cadena, G. (2017). Dimensions of patient satisfaction with chronic renal failure regarding the quality of nursing care. *Investigación*, México.
- Corral, Y. (2010). *VALIDEZ y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS*. Valencia.
- Cotes, Z., Tapie, S., Cabrera, E., & Achicanoy, j. (2016). *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde las perspectivas de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego Nariño*. Colombia.

- Denove, C. (2016). *SATISFACTION*. California, EEUU: Portfolio.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- El Comercio, P. (12 de 11 de 2018). *El Comercio Perú*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/essalud-problemas-economicos-superar-peru-noticia-576361-noticia/?ref=ecr>
- Fontava, A. (2015). *STUDY OF THE SATISFACTION OF PATIENTS AND PROFESSIONALS IN A HOSPITAL EMERGENCY SERVICE*. Girona , España.
- Franciele, C. d., Goncalves, E., Valdivia Arancibia, B., Grazielle Bento, G., Da Silva Castro, T. L., Soleman Hernandez, S. S., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: El uso del coeficiente Alfa. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 129-138.
- Gerson, R. (1993). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México D.F.: Nicolás Grepe.
- Gonzales Bolea, L., Carmona Calvo, M. A., & Rivas Zapata, M. A. (2008). *Guide for direct measurement of customer satisfaction*. Madrid, España: EGONDI ARTES GRÁFICAS S.A.
- Gonzales Diaz, H. E. (2015). *Science and engineering health system investigation*. México: AIU - Atlantic International Universit.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera Aráuz, D. (2017). *Estadística con SPSS*.
- Juancho, H. (2018). *La calidad de atención en centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos*. Lima, Perú.
- La Republica, D. (28 de 09 de 2013). *Diario La Republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/741529-principal-problema-para-asegurados-de-essalud-es-el-otorgamiento-de-citas/>

- LaMadrid, L. (2019). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el hospital regional docente las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada, Chiclayo 2017*. Chiclayo, Lambayeque.
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. Lambayeque, Perú.
- Lizama, P., & Boccardo, G. (01 de 11 de 2014). *Guía de asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Obtenido de Guía de asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS): file:///C:/TESIS%20MAESTRIA/rho%20spearman/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS.pdf
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil. Ecuador.
- Martínez, V., Peiro, J., & Ramos, J. (2010). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente*. Madrid, España: Síntesis S.A.
- Mejías Acosta, A., & Manrique Chirkova, S. (2014). DIMENSIONS OF CUSTOMER SATISFACTION AT UNIVERSITIES BANKS: AN APPROACH USING FACTORS ANALYSIS. *Ingeniería industrial*, 43-47.
- Milton, Q. V. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *TeloS*, 248-252.
- Ministerio de Fomento. (2005). *Process management*. España.
- Mondragón Barrera, M. A. (30 de 11 de 2014). *USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA*. Obtenido de USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA: <file:///C:/TESIS%20MAESTRIA/rho%20spearman/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>

- Monje Álvarez, C. A. (2012). *Methodology of the quantitative and qualitative investigation-teaching guide*. Colombia.
- Moreno Monsiváis, M. (2013). QUALITY AND SAFETY OF CARE. *Ciencia y Enfermería*, 7-9.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución* (Vol. 2). Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Numpaque, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la facultad de medicina*, 715 - 720.
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención Servicio de emergencia hospital Victor Ramos Guardia Huaraz 206*. Lima, Perú.
- Palella , S., & Martins, F. (2012). *quantitative research methodology*. Caracas: Fedupel.
- Pariahuache, L. (2019). *Satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba, 2019*. Chiclayo, Perú.
- Perú21, D. (23 de 02 de 2014). *Diario Perú21*. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos-146184-noticia/?ref=p21r>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima, Perú: Correctium S.R.L.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*. Lima, Perú.
- RPP, N. (06 de 08 de 2013). Obtenido de RPP Noticias: <https://rpp.pe/politica/actualidad/las-dos-caras-de-la-problematika-en-essalud-noticia-619665?ref=rpp>
- Ruiz Bolivar, C. (2013). *Quantitative and Qualitative Approach to Data Collection and Analysis*. Houston, Texas • USA: DANAGA Training and Consulting.
- Ruiz Medina, M. I. (2011). *Public health policies and its impact con popular insurance in Culiacan, Sinaloa, Mexico*. Culiacán, Sinaloa, México.

- Sanchez, G. S. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, PUEBLA*. Puebla, Mexico.
- Seclén Palacin, J., & Darras, C. (2005). Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility. Peru 2000. *Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility. Peru 2000*, 127-141.
- Solórzano Barrera, G. (2013). *Importance of quality customer service for the performance of companies*. Obregón, México: López Parra María Elvira.
- Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018*. Lima, Perú.
- Zafra, J. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la facultad de medicina*, 87 - 88.
- Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Delivering Quality Service*. Madrid, España: The Free Press.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnica / Instrumento	Metodología
¿Existe una relación entre los niveles de atención y el grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo?	O.G.	Ho			Estado físico de las instalaciones	01 – 02		Tipo: El tipo de investigación para este proyecto hace referencia a un enfoque CUANTITATIVO Diseño: se adopta un Diseño de Investigación NO EXPERIMENTAL.
	Analizar la relación entre los niveles de atención y el grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo	Si mejoramos las dimensiones identificadas en la Calidad de atención, entonces se mejorará la satisfacción de los asegurados en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo.		Elementos Tangibles	Presentación del personal asistencial	08		
					Equipamiento médico en perfecto estado.	11		
					Atención oportuna cuando sea requerido	03 – 06		
					Respeto al orden de atención establecido.	09 – 10	Encuesta:	
				VI	Trámites sencillos con atención rápida.	04 – 18	Escala de Likert	
				Calidad de Atención	Oportunidad en la demanda de consultas.	05		
					Confianza transmitida del personal.	14		
					Demostración de conocimiento médico y atención inmediata.	13		

Establecer la relación entre nivel de calidad y el grado de satisfacción de los asegurados del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo.

V2	Satisfacción del Usuario	Empatía	Tiempo adecuado en la evaluación médica.	15	Encuesta: Escala de Likert	Población: Tomaremos una población que se atendió en los consultorios externos en el periodo agosto 2019 en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Essalud, Lambayeque. Nuestra población fue de 24,670 asegurados
			Amabilidad en el trato.	07		
			Explicaciones e indicaciones claras.	16 – 17		
			Atención individualizada.	12		
			Privacidad en la comunicación	06		
		Comunicación	Escucha con interés	04		Muestra: Por ser una población extensa se tomará una muestra Probabilística. Se aplicará la Fórmula estadística Nuestra muestra sería de 118 asegurados a ser encuestados.
			Destreza, habilidad y conocimientos propios de su profesión.	07 – 09 10		
			Adopción de una conducta amable.	01 – 02		
			Capacidad de respuesta.	05 – 08		
			Buena apariencia.	11		
Información oportuna.	03					

Fuente: Elaboración Propia

Encuesta de evaluación variable Calidad de Atención

Instrumento de recolección de datos Cuestionario para medir la variable “Calidad de Atención”

Objetivo: Conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida dentro del Hospital Almanzor Aguinaga. Sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Instrucciones: Marque con una **X** la casilla que mejor refleje su opinión de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Nº Orden	Ítem	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
01	Los carteles, letreros o banner le parecen adecuados para orientar a los pacientes.					
02	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y además cómodos.					
03	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
04	La atención en el área de admisión o en los módulos de atención fue rápida.					
05	Encontró consulta médica para la especialidad requerida con facilidad.					
06	Su historia clínica se encontró disponible para su respectiva atención.					
07	El personal de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
08	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.					
09	La atención médica se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
10	El médico le atendió en el horario programado					
11	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
12	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.					
13	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
14	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
15	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
16	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.					
18	La atención en farmacia para la expedición de sus medicamentos fue rápida.					

Encuesta de evaluación variable Satisfacción

Instrumento de recolección de datos Cuestionario para medir la variable “Satisfacción del Usuario”

Objetivo: Conocer su opinión sobre la Satisfacción que siente al ser atendido (a) en el Hospital Almanzor Aguinaga. Sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Instrucciones: Marque con una **X** la casilla que mejor refleje su opinión de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Nº Orden	Item	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
01	El personal responsable es respetuoso con el orden de los cupos de atención					
02	El personal técnico asistencial que lo atendió es amable y cortés					
03	La duración de la atención en el consultorio externo fue la adecuada.					
04	El profesional médico escucha atentamente los males que aquejan su salud.					
05	Los equipos utilizados durante su atención fueron útiles y adecuados.					
06	Se sintió en confianza durante la permanencia en el consultorio.					
07	Las ordenes entregadas por el médico figuran en letra clara.					
08	Los medicamentos prescritos por el médico se encuentran al 100% en la farmacia.					
09	Se muestra satisfecho al salir de la atención recibida.					
10	Volvería a atenderse con el mismo profesional médico.					
11	Recomendaría a otro paciente, atenderse con el mismo profesional médico.					

Validación de Instrumentos a través de Juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. PALACIOS IZQUIERDO LUIS ENRIQUE

DNI : 46562990

Especialidad del Validador : INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA, MAG. GESTION PUBLICA


Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					×
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					×
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					×
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					×
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					×
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					×
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					×
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					×
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					×
PUNTAJE TOTAL						

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (45 Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019



Apellidos y Nombres
Ing° Luis Enrique Palacios Izquierdo
 MG. GESTIÓN PÚBLICA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / *Ing. PALACIOS IZQUIERDO LUIS ENRIQUE*

DNI : *16562990*

Especialidad del Validador : *INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA, MAG. GESTION PUBLICA*

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					X
PUNTAJE TOTAL						

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (*45* Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019



Apellidos y Nombres

Ing° Luis Enrique Palacios Izquierdo
MG. GESTIÓN PÚBLICA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *Juan Carlos Chero Zurita*

DNI : *10689094*

Especialidad del Validador : *Docente en Gestión Pública*

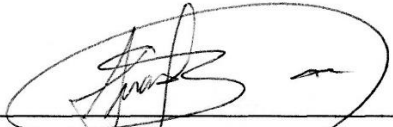
Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					x
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					x
PUNTAJE TOTAL		45				

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019


 Apellidos y Nombres

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *Juan Carlos Chero Zurita*

DNI : *16689094*

Especialidad del Validador : *Docente en Gestión Pública*

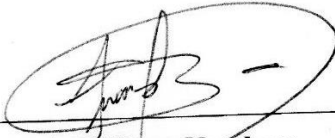
Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					X
PUNTAJE TOTAL						<i>45</i>

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019


 Apellidos y Nombres

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *JULIO HÉCTOR GALÁN GALÁN*

DNI : *17595333*

Especialidad del Validador : *Dr. en GESTIÓN PÚBLICA y GOBERNABILIDAD.*

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.				X	
	PUNTAJE TOTAL				36	

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (36 Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019



Dr. Julio Hector Galán Galán
 Apellidos y Nombres
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *JULIO HÉCTOR GALÁN GALÁN*

DNI : *17595333*

Especialidad del Validador : *Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad*

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítem del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.				X	
	PUNTAJE TOTAL				36	

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (36 Puntos)

Chiclayo, Diciembre 2019



Dr. Julio Hector Galán Galán
Apellidos y Nombres
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Autorización para el desarrollo de la tesis



“Año de la Lucha Contra la Corrupción e impunidad “

CARTA N° 1294-OADM-GRALA-“JAV”-ESSALUD-2019

Chiclayo, 20 de diciembre 2019

Doctora
MERCEDES COLLAZOS ALARCON
Jefe de la Unidad Escuela de Post Grado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo
Ciudad.-

ASUNTO: Aceptación de Aplicación de Proyecto de Tesis

REF. Carta s/n Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente le saludo y al mismo tiempo manifestarle que en atención a su documento de la referencia se le brinda las facilidades y se Acepta la Aplicación para el desarrollo del Proyecto de Tesis “CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS ASEGURADOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” – CHICLAYO al Maestrante William Enrique Moreno Descalzi.

En espera de la atención que brinde a la presente.

Atentamente

EOAL/egg
C.c.Archivo


Mag. Edgar Omar Arrascue López
JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE
 EsSalud JUAN AITA VALLE