



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Melissa Mayuth Vélez Luna

**ASESOR:**

Dr. Edgardo Berrospi Zambrano

**SECCIÓN:**

Ciencias de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión en riesgo en salud

PERÚ - 2018

## **Dedicatoria**

A mi hijo Leonardo, por ser mi gran motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mi familia que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, consejos y ayuda en los momentos difíciles.

**MELISSA.**

## **Agradecimiento**

Primero a Dios, Quien ha forjado mi camino y siempre me acompaña.

Culminar la presente investigación es de gran satisfacción por ello el más sincero agradecimiento por su permanente aliento y comprensión de mi familia que me ayudaron alcanzar una meta tan deseada, amigos y personas especiales en mi vida, no puedo dejar de expresar mi reconocimiento a nuestros docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente General del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL el Dr. Walter Vigo Valdez por haberme otorgado el permiso para realizar la presente investigación.

**LA AUTORA**

## Declaración Jurada

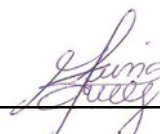
La suscrita Melissa Mayuth Vélez Luna con D.N.I. 44914822; Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada; “Calidad de servicio y nivel de Satisfacción en los beneficiarios del fondo en aseguramiento de salud de la policía nacional del Perú atendidos en el Hospital Regional Moquegua, Moquegua 2018”

Declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018



---

Melissa Mayuth Vélez Luna

DNI N° 44914822

## **Presentación**

Señores miembros del JURADO, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, que son atendidos en el Hospital Regional Moquegua,2018” con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, que son atendidos en el Hospital Regional Moquegua,2018, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud . Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La Autora**

## ÍNDICE

### **CARATULA**

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii

### **I. INTRODUCCION**

1.1	Realidad problemática	13
1.2	Trabajos previos	15
1.3	Teorías relacionadas al tema	19
1.4	Formulación del problema	37
1.5	Justificación del estudio	38
1.6	Hipótesis	39
1.7	Objetivos	40

### **II. MÉTODO**

2.1	Diseño de investigación	42
2.2	Variables, operacionalización	42
2.3	Población y muestra	44
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5	Métodos de análisis de datos	46
2.6	Aspectos éticos	47

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>VII. ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles	49
<b>Tabla N° 2</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad	50
<b>Tabla N° 3</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	51
<b>Tabla N° 4</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad	52
<b>Tabla N° 5</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión empatía	53
<b>Tabla N° 6</b>	Distribución de frecuencias de calidad de servicio	54
<b>Tabla N° 7</b>	Distribución de frecuencias de satisfacción de los asegurados	55
<b>Tabla N° 8</b>	Correlación entre elementos tangibles y satisfacción	56
<b>Tabla N° 9</b>	Correlación entre fiabilidad y satisfacción	58
<b>Tabla N° 10</b>	Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción	60
<b>Tabla N° 11</b>	Correlación entre seguridad y satisfacción	62
<b>Tabla N° 12</b>	Correlación entre empatía y satisfacción	64
<b>Tabla N° 13</b>	Correlación entre calidad de servicio y satisfacción	66



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión elementos	49
<b>Figura N° 2</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad	50
<b>Figura N° 3</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	51
<b>Figura N° 4</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión seguridad	52
<b>Figura N° 5</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión empatía	53
<b>Figura N° 6</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de calidad de servicio	54
<b>Figura N° 7</b>	Gráfico de distribución de frecuencias de satisfacción de los beneficiarios	55
<b>Figura N° 8</b>	Gráfico de Correlación entre elementos tangibles y satisfacción	56
<b>Figura N° 9</b>	Gráfico de Correlación entre fiabilidad y satisfacción	58
<b>Figura N° 10</b>	Gráfico de Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción	60
<b>Figura N° 11</b>	Gráfico de Correlación entre seguridad y satisfacción	62
<b>Figura N° 12</b>	Gráfico de Correlación entre empatía y satisfacción	64
<b>Figura N° 13</b>	Gráfico de Correlación entre calidad de servicio y satisfacción	66

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP atendidos en el Hospital Regional Moquegua, durante el año 2018.

En cuanto a la metodología se ha optado por una investigación de tipo básica y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio se determinó entre los asegurados del Fondo de Aseguramiento en salud de la PNP en el ámbito geográfico de la ciudad de Moquegua, cuya muestra estuvo representada por 110 asegurados, siendo una muestra censal, por cuanto se consideró al total de ellos. Se aplicó la técnica de la encuesta. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los asegurados.

Se concluye que existe una correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú (Rho de Spearman: 0,822;  $p=0.000$ ). A la vez, considerando las hipótesis específicas se determinó que existe correlación alta y positiva entre las dimensiones elementos tangibles ( $p=0.000$ ), fiabilidad ( $p=0.000$ ), capacidad de respuesta ( $p=0.000$ ), seguridad ( $p=0.000$ ), empatía ( $p=0.000$ ) y la variable satisfacción. Finalmente, al ser evaluado en un nivel regular las variables de calidad de servicio y satisfacción, se sugiere que se debe plantear un plan de mejora en busca de la calidad total.

**Palabras claves:** calidad de servicio, satisfacción del beneficiario.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between the Quality of service and the level of satisfaction of the beneficiaries of the PNP health fund assisted in the Moquegua Regional Hospital, during the year 2018.

Regarding the methodology, a basic and correlational type of research was chosen, with a non-experimental cross-sectional design. The study population was determined among the insured of the Health Insurance Fund of the PNP in the geographical area of the city of Moquegua, whose sample was represented by 110 insured, being a census sample, considering that the total of them was considered. The survey technique was applied. The statistical data that support this investigation have been processed based on the results obtained from the application of the instruments to the insured.

It is concluded that there is a high and positive correlation between quality of service and satisfaction in the insured of the health insurance fund of the National Police of Peru (Spearman's Rho: 0.822,  $p = 0.000$ ). At the same time, considering the specific hypotheses, it was determined that there is a high and positive correlation between the dimensions of tangible elements ( $p = 0.000$ ), reliability ( $p = 0.000$ ), response capacity ( $p = 0.000$ ), security ( $p = 0.000$ ), empathy ( $p = 0.000$ ) and the satisfaction variable. Finally, when the variables of quality of service and satisfaction are evaluated at a regular level, it is suggested that an improvement plan should be proposed in search of total quality.

**Keywords:** quality of service, beneficiary satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática.**

Últimamente se ha notado una mayor disposición a la investigación de la calidad del servicio y grado de satisfacción, ya que los constructos clave, a la hora de explicar las conductas deseables del usuario, son las percepciones de calidad y los juicios de satisfacción que emiten dichos usuarios. Es de gran interés para todas las instituciones u organizaciones que prestan servicios conocer el nivel del servicio que prestan y el grado de satisfacción que llegan a tener los clientes al recibirlos porque les permite conocer sus fortalezas y debilidades y sobre ellas implementar estrategias de mejora.

Así mismo, nuestros sistemas de salud están tomando mayor preocupación e importancia en la calidad para contribuir a la mejora de procesos asistenciales y planificación con el fin de cubrir las expectativas de los pacientes y saber cómo influyen en la definición de las diferentes medidas de la calidad percibidas con relación al proceso asistencial.

Satisfacer a un paciente no es sencillo, ya que inicialmente hay que hacer las evaluaciones respectivas del estado de salud del paciente con el fin de identificar el mal que lo aqueja y no lo deja vivir en plena forma, por lo que hay que determinar el tratamiento correcto y oportuno que se debe dar al paciente para garantizar su estabilidad y mejora en la salud. La calidad de atención en el sector salud consiste en brindar un producto o servicio según lo solicitado por los pacientes o más de lo que esperan. Es satisfacer los requerimientos de acuerdo a las necesidades del usuario, lo que implica que esta sea de manera oportuna, consiente, continua en la intención, firme y adaptada a las necesidades del paciente e involucra la participación de todo el personal asistencial.

Muchos estudios muestran que los pacientes que se encuentran insatisfechos no tomen en cuenta las recomendaciones del servicio que brindan las diferentes instituciones de atención sanitaria e incluso no termina el tratamiento, sin embargo,

en aquellos pacientes que se manifiestan satisfechos se preocupan más en seguir las indicaciones, recomendaciones y que concluyan su tratamiento dando lugar a mejores resultados.

En la prestación del servicio al usuario externo, el personal de salud, se encuentran con una serie de problemas, como son bajas remuneraciones, mala convivencia laboral con otros profesionales, establecimiento inseguro, número insuficiente del personal, falta de insumos, etc. que influyen negativamente en la atención y satisfacción del usuario.

La educación se impone en la calidad del servicio. Se debe promover a todo el personal, desde el director hasta el último trabajador de la institución asistencial a participación voluntariamente en la instrucción para obtener conocimiento para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción que busca el paciente. La evaluación de la calidad de servicio sólo es posible, obteniendo del usuario sus percepciones en relación a la calidad del servicio recibido, ya que favorecerá a la institución que brinda los servicios de salud, a la entidad que financia la prestación de los servicios de salud de sus asegurados y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

En relación a los conceptos, las opiniones se contraponen. La calidad del servicio es antes que la satisfacción o la satisfacción es antes que la calidad del servicio. Esto es fundamental si los resultados de las investigaciones persiguen entender el proceso evolutivo de la prestación de servicio.

Para algunos autores, la satisfacción es un antecedente de la calidad del servicio y para otros es lo contrario, es decir, que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción de los clientes.<sup>(1)</sup>

Aunque, es posible, tomar una posición intermedia, en la que la satisfacción del usuario es considerada tanto un antecedente como un consecuente de la calidad del servicio percibida. Es decir, todo paciente se siente satisfecho solo después de haber recibido el servicio con calidad.

El presente estudio pretendió enfocarse en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL como entidad que recibe, capta y gestiona los fondos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes de la Región Moquegua. Si bien la mayor parte de prestaciones de salud deberían ser brindadas a los asegurados de SALUDPOL, a través de sus establecimientos de salud de la Policía Nacional, existen situaciones como los casos de emergencias y otras que no pueden ser brindadas por estos establecimientos.<sup>(2)</sup>

En ese sentido con la finalidad de garantizar la calidad y oportunidad de la atención de los asegurados de SALUDPOL que no pueden ser atendidos por el Puesto de Salud PNP Moquegua con nivel I-2 por su falta de capacidad resolutive son derivados por SALUDPOL al Hospital Regional Moquegua de mayor nivel II-2. Es así que el propósito del presente estudio es determinar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los asegurados de SALUDPOL que fueron atendidos en los diferentes servicios del Hospital Regional Moquegua.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **1.2.1 Antecedentes a nivel Internacional**

Aranguren Z.<sup>(3)</sup> (2004), En su tesis titulada “Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de la clínica odontológica del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela”. realizó la encuesta a 142 usuarios, el 15.5 % expresaron hallarse satisfechos, porque la clínica odontológica es agradable y limpias, los alumnos tienen apariencia implacable, pero expresaron que no hay difusión a través de los medios de comunicación, ni existen afiches u otra información a la vista con respecto a las actividades de la clínica. Un 24.6 % manifiestan estar satisfechos con la empatía, expresan que la atención es individualizada, y tienen horarios adecuados. El 16.9 % expresaron sentirse satisfechos con la fiabilidad porque en la primera consulta fueron atendidos recibiendo tratamiento resolviendo imprevistos o dificultades. El 11.2 % no se encuentran muy satisfechos con la capacidad de respuesta, debido a que el

tratamiento se extendió más de lo que inicialmente les indicaron, no respetaron el horario programado. En cuanto a la fiabilidad o seguridad un 31.7 % están satisfechos por que el personal de la clínica se preocupó por resolver sus problemas y concluir con los tratamientos.

Benjamín B. <sup>(4)</sup> (2013), en su tesis titulada “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl”, cuyo propósito fue de analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos, teniendo como resultado que, un gran número de usuarios expreso estar satisfechos con la prestación de servicios y lo recomendarían. concluyendo que la calidad de servicio es buena en este hospital. Tienen un personal de calidad, ya que un alto porcentaje de los usuarios quisieran ser atendidos por la misma persona, si tuvieran que tomar nuevamente los servicios. La calidad técnica del personal de salud de este Hospital posee un nivel alto para solucionar los inconvenientes de los pacientes

Hincapie A. y col <sup>(5)</sup> (2005), fue creada con el objetivo de determinar la calidad del servicio desde las relaciones interpersonales realizando una investigación en la Facultad de Odontología de Antioquia (Colombia) sobre el nivel de satisfacción de usuario frente a la calidad de atención prestada, señalando los puntos críticos del servicio. Se realizó la investigación en 320 usuarios de postgrado de ortodoncia, el nivel de satisfacción va depender a la relación usuario/ortodoncista/institución, dicha institución tiene muy buena accesibilidad cultural y geográfica pero no accesibilidad cultural ya que se presentan largos tiempo de espera, carencias en la administración, el personal no suministra una buena información, entre otros factores que influyen a que los tratamientos se extiendan por periodos largos.

### **1.2.2. Antecedentes a nivel nacional**

Alva E., Barrera K. y Chucos J. <sup>(6)</sup> (2002); en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-Lima”. Esta investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla, utilizo el instrumento SERVQUAL modificado (36 ítems) utilizando las

dimensiones de calidad referido a la satisfacción del usuario (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía). Se realizó la investigación en 205 pacientes, obteniendo como resultados que el 56,6% manifestaron estar satisfechos en relación a la calidad de la prestación del servicio, un 33,7% moderadamente satisfechos y una insatisfacción de 9,8%.

Campos R. <sup>(7)</sup> (2008), en su trabajo sobre “calidad de servicio percibido según modelo servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes,2008”. Tuvo como objetivo determinar según el modelo servqual la calidad de servicio de salud. Realizo la investigación en 216 usuarios nuevos, se obtuvo un margen de error de 5%y 95% de confiabilidad, el 75.4% de los usuarios percibieron que la prestación de servicios de salud es de buena calidad, el 88,8% evaluaron las expectativas sobre la calidad, un porcentaje de 82,4 de los usuarios expresaron que están satisfechos con la atención recibida y un 15,3% de usuarios insatisfechos.

Luján J. <sup>(8)</sup> (2011); en su tesis titulada “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño”, cuyo objetivo fue determinar “Los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de servicio de la Unidades de cuidados Intensivos”. La investigación la realizo en 105 pacientes o acompañantes de los pacientes críticos del servicio, su investigación fue descriptivo correlacional, adapto y valido encuesta SERVQUAL de “Calidad de Servicio”. Los resultados indican que el 90.2% se encuentran insatisfechos con a la prestación de servicios recibida, específicamente en las dimensiones: 93.1% seguridad, 73.5% aspectos tangibles, 54.5% confiabilidad, 97% empatía y un 60.4 de satisfacción en la dimensión de respuesta rápida.

García D. <sup>(9)</sup> (2013), en su tesis titulada “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos” El objetivo “identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud”. selecciono una muestra de 192 usuarios que reciben atención médica, el estudio fue observacional, descriptivo, transversal. Obteniendo los resultados de



45% satisfechos y un 55% insatisfechos. Con un porcentaje de insatisfacción superior en las dimensiones: 58.5% fiabilidad, 60.5% capacidad de respuesta y 59.6% aspectos tangibles; difiere de las dimensiones que muestran un gran porcentaje de satisfacción: 52% empatía y 51.8 % seguridad. Se concluye que para los pacientes que reciben prestaciones de salud es fundamental que reciban un buen trato por parte del personal de salud, el sentirse escuchados, respecto por su privacidad, evidenciado en las dimensiones seguridad y empatía. Se debe trabajar más en las dimensiones que tiene un mayor grado de insatisfacción con el fin de cumplir las expectativas de los usuarios.

Redhead. <sup>(10)</sup> (2013), en la investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo” concluye que la calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al establecimiento de salud. Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios (Rho: 0,609; p=0.000), a la vez se halló que existe una correlación directa y significativa entre las dimensiones fiabilidad (Rho: 0,588; p=0.000), capacidad de Respuesta (Rho: 0,545; p=0.000), seguridad (Rho: 0,474; p=0.000), elementos Tangibles (Rho: 0,606; p=0.000), empatía (Rho: 0,602; p=0.000) y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Según Ramírez. <sup>(12)</sup> (2015), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” llegó a la conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, según muestra el coeficiente de Spearman evidenciando una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables y un p= 0.000 el cual es altamente significativa. También se observa la existencia de las dimensiones tales como aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

Ramírez V. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas”. El resultado principal de esta

investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. Se hizo el análisis estadístico de las dimensiones identificando que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad (Coeficiente de correlación de 0.0157), tangibilidad (Coeficiente de correlación de 0,3537), seguridad (Coeficiente de correlación de 0,2089), empatía (Coeficiente de correlación de 0,2514) Coeficiente de correlación de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

Según la Real Academia de Lengua Española define el concepto usuario como “Quien usa ordinariamente algo, Procede del latín usuarios, que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación”.

El usuario, comúnmente llamado paciente (persona que tiene paciencia) es la que presenta una dolencia o molestar física y busca o está bajo atención médica. Esa atención o servicio sanitario que se le da al paciente tiene una secuencia que comprende varias fases que permitirán que la persona lesionada o enferma logre su salud y bienestar. Esa atención va desde la identificación de los síntomas que presenta, seguido del diagnóstico, posteriormente el tratamiento o la intervención quirúrgica si fuera el caso y finalmente el resultado. Esa atención brindada por la entidad de salud debe ser con calidad.

Si bien es cierto que dentro de las acciones del sistema sanitario están las de prevenir las enfermedades y brindar los cuidados necesarios a los enfermos, dentro de sus objetivos no se encuentran los de eliminar toda enfermedad ni toda muerte, ya que estas son parte de la propia vida.

El Ministerio de Salud define al usuario externo como “persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad”.<sup>(13)</sup>

El Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú define a los asegurados como “Los usuarios del régimen de salud que gozan de cobertura de salud parcial o total financiada por SALUDPOL. Comprende a los asegurados titulares y familiares derecho habientes previstos en el Decreto Legislativo N|1174 y su reglamento” (2)

Según la Real Academia de Lengua Española la palabra calidad, procede del latín “qualitas”, la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten juzgar su valor”.

Con el pasar de los años se ha obtenido numerosos significados sobre la calidad de los servicios y producción ya que cada grupo de investigadores (filósofos, administradores, economistas, etc.) han enfocado el tema desde diferentes puntos de vista, en las que definen a la calidad como capacidad para llenar las expectativas del consumidor, capacidad para el uso, producto sin irregularidades, satisfacción de usuario, etc., debido a lo cual Garvín D. (14) “planteo que pueden reconocerse hasta 8 aproximaciones principales de calidad, entre ellas: lo relacionado a los principios filosóficos; la basada en el producto; la basada en el usuario; la basada en la fabricación; y la basada en el valor”.

La calidad es un término confuso que requiere la apreciación de más de una persona. Deming E. (15) precursor del estudio de la calidad en la industria dice “que el hombre es el juez de la calidad y es el supremo arbitro de sus necesidades y de todo lo que lo pueda satisfacerlo, la ciencia lo ayuda a ejercer esta función, pero no puede darle instrumento de medición objetiva capaz de sustituirla”. Así mismo la determina como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Se puede manifestar que no queda claro el sentido de calidad, ya que la calidad tiene un distinto significado para cada persona desde el punto de apreciación. (16) Para los japoneses calidad es “Cero defectos – hacer bien las cosas desde la primera vez “.

Es necesario considerar que la calidad es hacer bien las cosas desde la primera vez, es hacer que todo el proceso funcione, la calidad se logra con la participación de todo el equipo de trabajo, etc. la calidad tiene niveles los cuales no

necesariamente son percibidos de igual forma por todos los usuarios o clientes, y se rige a través de requisitos con la que determinado servicio o bien debe cumplir, incluso existe requisitos legales con las que las empresas o instituciones deben acatar para poder ser otorgados al cliente objetivo, la calidad busca crear un determinado bien o servicio con los procesos preestablecidos y con la utilización de recursos en forma eficiente.

Mucho significado tiene la palabra calidad por lo que debe definirse en el entorno que se está considerando, como, por ejemplo: calidad de transporte, calidad del producto, calidad de las comunicaciones, calidad de atención de la salud, etc.

Donabedin, A. <sup>(17)</sup> dice “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”, en el campo de la salud fue uno de los que contribuyo a construir los cimientos, originando que posteriormente se desarrollen nuevos conceptos en control de calidad sanitaria. Los análisis de estructura, proceso y resultados son los tres pilares básicos que ejerce este control.

El Ministerio de Salud. <sup>(13)</sup> la calidad de la atención define como “Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”.

Es decir que calidad en la salud es analizar todos los factores que puedan influir con las recomendaciones de tratamientos y/o recetas con el fin de buscar aquella que logre el bienestar del usuario o paciente, logre la superación de alguna incomodidad o simplemente obtenga el control para que siga teniendo una vida normal y evitar futuros inconvenientes que pongan en riesgo el actuar normal de su persona.

La organización Internacional de Normalización (ISO) dentro de sus estándares tienen una variedad de normas específicas para la salud, con el fin de fijar “sistemas de Gestión de Calidad”. la norma ISO 9000:2000 surge la definición de calidad “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”<sup>(18)</sup>. Aparece por primera vez normalizados los principios para la gestión de la calidad En la norma ISO 9004:2000 como liderazgo, enfoque al cliente, enfoque basado en procesos, participación del personal, enfoque de sistemas de gestión, enfoque baso en hechos, mejora continua, relaciones beneficiosas con los proveedores.

Sin embargo, estas normas no certifican en si al producto final o al servicio que se presta, si no, al procedimiento con que se llevaron a cabo, estas normas buscan estandarizar los lineamientos, requisitos y documentos donde están todos los requisitos que se deben acatar para poder estar certificado por la Organización Internacional de Normalización.

Las definiciones dadas en su totalidad destacan de cualquier manera que la calidad, desde el punto de vista administrativo, depende de la subjetiva percepción del usuario. Está demostrado que los usuarios captan la calidad, más allá del simple hecho de apreciar el producto físicamente, esta percepción de la calidad solo se da después de haber hecho uso de él o después de haberlo consumido, de ahí aparece pues las necesidades de las organizaciones definan la calidad de sus productos de la misma forma que los usuarios lo hacen.

En las organizaciones empresariales, el concepto del término calidad, a través de los años ha ido cambiando. Al comienzo la calidad se vinculaba a las funciones de inspección y control, donde se trataba de determinar si la producción se realizaba teniendo en cuenta con los estándares de calidad establecidos previamente. Después, este concepto se extendió a todas las fases de transformación del producto, desde su diseño, fabricación y posterior uso por el cliente, he inclusive tiene que igualar o sobrepasar las expectativas de los usuarios. Esta nueva manera de entender la calidad es la que se conoce como “calidad del producto” o “calidad del servicio”.

A través del tiempo se han planteado numerosas definiciones sobre los servicios, pero por la dificultad del sector servicios no han tenido una aceptación en su totalidad. <sup>(19)</sup>

Un servicio es un grupo de actividades realizadas para ayudar a alguien. Actividades ejecutadas por personas dirigidas hacia otras con el propósito de estas satisfagan sus necesidades.

Kotler, B. <sup>(20)</sup>, definen un servicio como: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”.

Los servicios y bienes son opuestos, mientras que los primeros son intangibles, los segundos son tangibles. <sup>(19)</sup>

El consumidor de bienes tangibles, hoy en día, conoce más y es juicioso de la importancia de la calidad, por eso exige bienes de calidad en el momento de su compra y se fijan en sus cualidades físicas, en su presentación, en las especificaciones del producto e incluso consultan la información que no comprenden, es decir, se preocupan por la calidad del producto que quieren adquirir, en cambio en los servicios por su intangibilidad no pueden acceder a la información necesaria para determinar si el servicio que quieren contratar, es de calidad o no.

Innumerables características presentan los servicios. <sup>(16)</sup> que ayuda a establecer la particularidad de marketing de los mismos.

La intangibilidad es la primordial característica de los servicios, como ya se dijo, los servicios son prestaciones, asistencias, acciones y experiencias principalmente; los servicios no pueden ser percibidos por los sentidos. La intangibilidad origina los siguientes efectos: el comprador no tiene una previa idea del servicio; El servicio no se puede exhibir ni mostrar su diferenciación con otros

iguales o similares, debido que no cuenta con atributos que le permita al usuario reconocer y distinguirlo como tamaño, color diseño, calidad de los materiales, etc. y los servicios no cuentan con características objetivas, por lo que se hace difícil el precio a cobrarse.

¿Quién vio un servicio? Nadie, porque estos no son objetos, solo son resultados de un procedimiento. No se pueden percibir por medio de los sentidos por lo tanto no hay forma de mostrarlos a los usuarios, ni diferenciarlos de la competencia. No puede mostrarse la atención, la rapidez, la comodidad o el buen servicio. Solo las experiencias previas del cliente o de otros clientes dan lugar a una idea del resultado que se puede esperar. El servicio solo se da cuando se le ha contratado.

Otra característica es la inseparabilidad de los pasos o fases del proceso, ninguno de ellos es aislado. Esto obstaculiza el control de la calidad y al mismo tiempo incrementa inseguridad al proceso, Ya que se une el usuario como participante. La inseparabilidad implica: La relación estrecha entre todos los componentes en el momento de brindar el servicio, por este motivo el personal que lo ejecuta debe estar bien adiestrado en temas de calidad, tanto técnica como funcional. El ambiente físico donde se presta el servicio, tiene que ser el adecuado es decir un lugar limpio, luminoso, bien decorada e incluye el comportamiento de otros clientes.

Con respecto a la calidad técnica, en la prestación del servicio el usuario valora que es lo que recibe, es decir, el resultado técnico del proceso, Esto puede medirse de una forma bastante objetiva. En cuanto a la calidad funcional, es el sentir o parecer del usuario sobre la excelencia general del servicio. Aquí toma especial importancia él cómo se desarrolla o cómo se recibe el servicio. Por la primera ruta se obtiene un servicio cuantitativamente enriquecido y por la segunda ruta se da una superioridad en la forma de entregar el servicio, porque el usuario no solo busca una solución a su problema sino además desea información, asesoramiento y apoyo.

Muchos servicios se consumen mientras se producen, incluyen además la

participación del cliente dentro del proceso como es el caso de las escuelas, bancos, dentista, consultorios médicos, postas, hoteles, restaurantes, transportes. Dando lugar a que la relación entre la empresa y el cliente se un suceso crítico, si se dio bien el servicio o no, muy poco el cliente lo resalta, pero si se dio en forma inadecuada, se acumula en sus malas experiencias creando descontento o malestar.

Heterogeneidad. es imposible homogeneizar o igualar los servicios, porque cada servicio es diferente uno de otro (club, restaurante, agencia de viaje, agencia bancaria, línea aérea, etc.).

Cada prestación de servicio es única y es muy difícil dar el servicio con la misma calidad. La estandarización tiene como problema está variabilidad. A pesar que se cuente con recursos y pautas similares, los resultados son diferentes de cliente a cliente y de día a día. Aquí está la dificultad para poder brindar los servicios con una calidad uniforme, lo que podría ser una causa de insatisfacción del cliente.

La caducidad. Tanto los productos como los servicios caducan, pero es inmediata en los servicios. Si no se aprovecha el servicio, este se pierde.

Los servicios no pueden almacenarse, esperando que algún cliente los adquiera. El servicio se pierde si no se hace uso cuándo está disponible, como es el caso de entidades bancarias sin clientes, taxis vacíos, centros médicos sin pacientes, etc.

La calidad de servicio en todos los conceptos, este se refiere a la percepción o "juicio que el cliente tiene sobre la excelencia y superioridad del producto"<sup>(21)</sup> En tal sentido, esta percepción sobre la calidad es subjetiva, supone un nivel, vago, impreciso, indefinido o indeterminado más allá que cualquiera de las características del producto.

La calidad de los servicios merece concebirlo y tratarlo de distinta manera a la calidad de los bienes tangibles.<sup>(22)</sup>



Esa característica de intangibilidad de los servicios, hace que se torne complicado la medición de ellos, sólo son percibidos en forma breve, peculiar, parcial o subjetiva; en cambio en los bienes materiales, por ser tangibles, la medida de la calidad percibida es en forma imparcial, desinteresada u objetiva, a través de puntos de referencia que brindan información tanto cualitativa como cuantitativa como la durabilidad, número de defectos como por ejemplo en los medicamentos (23).

Dada esta diferencia, los primeros en conceptualizar la calidad del servicio como la adaptación del servicio entregado a los usuarios vinculado con sus perspectivas fueron Lewin y col (24). Gromos (25) y; Parasuraman y col. (23) Toman este enfoque fundamentado en lo que se designa como el prototipo de la disconformidad. En su obra Parasuraman y col. La no presencia de medidas imparciales, por tanto, la medida que se acomoda al análisis es la percepción. La suposición de los usuarios son las percepciones que tiene del servicio.

Demmig E (15) define la calidad de servicio como “la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.

Por su naturaleza subjetiva, la calidad de servicio pretende contestar a las exigencias, aspiraciones y esperanzas de los clientes, debido a las relaciones interpersonales que se dan entre el usuario y el proveedor. De acuerdo a esto, podemos manifestar que calidad de servicio es complacer sobre pasando las expectativas y necesidades de los clientes frente al servicio prestado.

Lo concerniente a calidad del Servicios en Salud, Para Donabedian (17), tiene una cualidad complicada que es capaz analizada y medida, la define como “Calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con menores riesgos para el paciente, donde los mayores beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con lo que se cuentan para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes”. También la define como. “Calidad es una propiedad de juicio sobre

alguna definible de la atención”.<sup>(17)</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". Además de considerar las siguientes particularidades "alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final en la salud."

No se puede disminuir estos atributos, ya que solo unidos se puede lograr o que espera el usuario y la institución sanitaria<sup>(26) (27) (28)</sup>

Cada actor implicado en la prestación de los servicios de la salud tiene una manera diferente de percibir el concepto de calidad, resaltando aquellos aspectos que más aprecian o que les afecta en su ambiente personal o profesional. Por ejemplo: para los profesionales de la salud, la calidad significa disponer de ambientes adecuados, buenos materiales, buenos equipos y mejores medios para atender a los pacientes. Para el usuario del servicio sanitario, la calidad tiene que ver con aspectos como el tiempo de espera, lugar que recibe la atención, disponibilidad y buen trato de los profesionales y acertado diagnóstico y tratamiento o adecuada intervención quirúrgica. Para las instituciones de la salud (públicas o privadas) y aseguradoras, los resultados son prioritarios y los miden en relación entre el costo de la atención y la eficacia para recuperar la salud o evitar la enfermedad.

Para hacer mención de la gestión de la calidad primero se debe tener en cuenta la concepción de "gestión" y podemos decir que comprende un sin número de componentes que posibilitan dar una definición del mismo, afiliado a la palabra calidad. La ISO 9000- 2000 presenta la gestión como las "actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización".<sup>(18)</sup> Estas actividades según Fayol, H.<sup>(29)</sup> son la "planificación, organización, el mando, la coordinación y el control".

Actualmente según Robbins, S. <sup>(30)</sup> han sido abreviadas a cuatro: “planificación, organización, dirección (grupo de coordinación y mando) y control”.

La gestión de la calidad implica el respaldo adecuado de que los productos o servicios que se ofrecen satisfacen las demandas de calidad anteriormente fijadas y convenidas con el cliente en el periodo pactado y con el menor costo de producción que determine un precio adecuado y beneficio para la empresa. En realidad, el concepto de gestión de la calidad va mucho más allá del concepto del concepto de gestión de la calidad del producto o servicio, porque para logara esto hay que tener en cuenta la gestión de la calidad de todas las actividades de la organización.

Gestión de la calidad es un conjunto de actividades de la dirección general que determina las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades y se llevan a cabo por medio de la planificación, la inspección, el control en el marco del sistema de la calidad. Todos los niveles de la organización son responsables por la gestión de la calidad, pero debe ser conducida por la alta dirección de la misma, garantizando la consiente y activa participación de todo el personal.

El personal está profundamente ligado a la gestión de la calidad. No puede haber calidad del producto o servicio, si el personal no tiene calidad. Una organización con personal preparado y consciente de su compromiso de hacer su trabajo con calidad cuenta con una ventaja competitiva relevante.

Implementar un sistema de calidad o de gestión de la calidad de los servicios sirve de soporte en el desarrollo de actividades y procedimientos que conduzcan a que los servicios cumplan con las exigencias de los clientes. Todo sistema de calidad debe apoyarse en la idea de la mejora continua, es decir mejorar o incrementar la satisfacción del cliente.

La medición de la calidad se evidencia como la condición relacionada a la idea de gestión porque lo que no se da en términos numéricos, no es capaz de gestionarse, y por ende de ser superado. El procedimiento de medición de la calidad de servicio compromete que asignadas sus particularidades se constituyan procedimientos de evaluación que posibiliten una opinan integral de ella. Los

elementos de confrontación que empujan a los individuos para evaluar los diferentes objetos, son los métodos basados en dimensiones. <sup>(19)</sup>

Lo que ayuda a esbozar o esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio, es el establecimiento de dimensiones o características diferenciadas. En ciertas ocasiones estas dimensiones no pueden ser apreciadas por los individuos, por lo tanto, son imprecisas partiendo de sus características o atributos que estos observan. <sup>(31)</sup>

Se produce la calidad de servicio cuando hay una interrelación entre los elementos de la organización y el usuario que presta el servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). <sup>(23)</sup>

La escala de evaluación del constructo se genera con el establecimiento de las dimensiones y su evaluación, en el modelo nórdico y americano presentan las dos escalas más importantes, propuestos por Grönroos <sup>(25)</sup> y Parasuraman, Zeithaml y Berry <sup>(23)</sup> respectivamente. A los que se le han aplicado pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diferentes circunstancias. El criterio del usuario es importante en la evaluación de la calidad ya que refuerza la metodología propia de control de calidad, teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario, un buen indicador del resultado del servicio recibido es la satisfacción del usuario; al analizar sus expectativas a través de métodos nos hagan conocer sus opiniones favorables o desfavorables con el fin de mejorar, la oportunidad de mejorar la calidad del servicio se da a través de la opinión del paciente. <sup>(32)</sup>

En la clasificación de indicadores de calidad de atención médica. Donabedian, A. <sup>(17)</sup> resalta el análisis a partir de tres elementos: (estructura, proceso y resultado) dicha aportación tiene una considerable adaptación, pero advierte no coger estos elementos como característica de la calidad, sino como “enfoques o aproximaciones para obtener la información de la presencia o ausencia del atributo que constituyen o definen calidad”.

La estructura de la calidad apunta a como la institución está organizada (determinación de las tareas y su asignación al personal asistencial) y a las

particularidades de sus recursos materiales (equipos, instalaciones, etc.), financiero (presupuesto monetario) y humanos (número de personal y calificación de los mismos).

De Geyndt W. <sup>(33)</sup> estipula cuatro categorías en los indicadores de estructura que son: estructura organizacional en la que establece la relación entre la autoridad y el personal y la responsabilidad de ellos mismos, planteamiento de la organización, combinan el trabajo entre el personal en forma eficiente y lógica, establece mecanismos de coordinación, delegación de autoridad y determinación de la responsabilidad operacional y financiera; estructura física abarca construcciones, distribución de ambientes, equipo y material médico y no médico, mobiliario asistencial y de oficina, medios de transporte , medicamentos y material biomédico, etc.; estructura ocupacional (staff) comprende la calidad el número de personal asistencial no y no asistencial de acuerdo a la categoría de establecimiento. y la relación entre estos y con los pacientes y por último la estructura financiera que comprende el presupuesto suficiente y oportuno para la prestación de los servicios, el pago de remuneración e incentivos, etc.

Los indicadores de los procesos corresponden a la atención en sí, que es lo que comprende y como se lleva a cabo.

Los indicadores basados en resultado son la impresión obtenida de la atención en cuanto a la recuperación de la salud y a la tranquilidad de las personas, así como a satisfacción por los servicios dados. Donabedian, A. <sup>(34)</sup> define como resultados médicos “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”.

Como instrumentos de medida de calidad de servicios se han planteado diferentes modelos, siendo el SERVQUAL uno de ellos desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio de Marketing Science Institute en (1988), donde determinaron cinco dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). <sup>(35)</sup>

Los elementos tangibles, según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) “proviene de la palabra latín tangibilis, que se traduce en lo que se puede tocar”. En la escala SERVQUAL están en relación con la imagen que presentan las instalaciones físicas, los equipos y el material de comunicación en cuanto a limpieza, modernidad y al personal que debe contar con una buena presencia.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner define a los elementos tangibles: “a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”.<sup>(35)</sup>

El Ministerio de Salud.<sup>(13)</sup> define los aspectos tangibles como “Aspectos físico que el usuario percibe de la institución, están relacionados con la condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”.

Fiabilidad, según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”. El Ministerio de Salud la define como “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido”.<sup>(13)</sup>

En efecto, es la actitud de reconocer los problemas, buscar soluciones y reducir los errores con el fin de prevenir riesgos; mediante la mejora de la tecnología, de los procedimientos, preparación del personal y suministro de los materiales realizando el servicio prometido de manera leal y cuidadosa. En la seguridad de un producto o servicio que promete un apropiado rendimiento funcional, la fidelidad es un elemento importante.<sup>(36)</sup>

Capacidad de respuesta, para Duque Oliva, EJ. “Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como accesible que se resulte la organización para el cliente, es decir la posibilidad de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo”.<sup>(37)</sup>

El Ministerio de Salud. <sup>(13)</sup> define la capacidad de respuesta como “Disposición de servir de los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable”.

En conclusión, la capacidad de respuesta es la disposición para prestar atención y dar el servicio rápidamente. Hay que tener en cuenta que los clientes son más exigentes y la única manera de mantenerlos contentos es cumpliendo con los plazos y contestando sus inquietudes.

El diccionario de la Real Academia Española define seguridad como “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo”. Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner la responsabilidad es: “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”. <sup>(35)</sup>

Para el Ministerio de Salud la seguridad es “Evaluar la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”. <sup>(13)</sup>

Para Duque Oliva, EJ. En la seguridad es sustancial que la organización deba mostrar interés tanto en el usuario como en la organización para otorgarle al paciente tranquilidad y mayor satisfacción. <sup>(37)</sup>

La palabra seguridad enaltece la posesión de algo donde no se reconocen peligros, perjuicios ni riesgos, una cosa segura es algo real firme e indudable.

Empatía, Según Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner, es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. <sup>(35)</sup>

Par el Ministerio de Salud la empatía la define como “capacidad que tiene una persona en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro”. <sup>(13)</sup>

Para Duque Oliva, EJ. la empatía es la capacidad de la organización para dar a los clientes una atención individualizada. No solo significa ser cortés con el

usuario sino también el compromiso con él. <sup>(37)</sup>

El ser humano tiene una habilidad propia que es la empatía lo que le permite comprender a los demás colocándose en sus zapatos para entender su manera de pensar, de sentir, así como entender sus puntos de vista, enriqueciendo las relaciones interpersonales permitiendo una buena comunicación y creando sentimientos de afecto, entendimiento y ternura.

La satisfacción del usuario según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es una solución oportuna hacia una consulta, duda o queja.

Según Oliver, Richar L. define. “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. <sup>(38)</sup>

Para Atalaya P. María C. “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”. <sup>(39)</sup>

El concepto satisfacción del usuario aparece en la década de los 80, ligado a los términos de calidad y evaluación. Se realiza la evaluación para aplicar la calidad y obtener la satisfacción de usuario. <sup>(37)</sup>

Como medida de calidad, la satisfacción del paciente también tiene limitaciones. Los pacientes no saben por completo de las bases científico-técnicas de la prestación de servicios de salud, en la que sus apreciaciones con respecto a estos aspectos pueden no ser correctos; hay casos en la que exigen y esperan cosas que no es apropiado que el profesional en salud otorgara; no siempre, estas limitaciones no necesariamente disminuyen validez a la satisfacción del usuario como una medida de la calidad de la atención. <sup>(40)</sup>

Cuando el paciente no se halla satisfecho, por ejemplo, cuando sus elevadas expectativas sobre la efectividad de la atención no se han realizado, es indiscutible



que el profesional se equivocó en la educación de su paciente y en función de sus reales necesidades de salud, no supo modificar las expectativas del mismo. <sup>(41) (42)</sup>

A satisfacer apropiadamente las necesidades del usuario se asocia el concepto de calidad. Uno de los procedimientos utilizados para valorar la calidad de la atención prestada actualmente, es la medida de satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o prestación de servicios recibida. Pero igualmente es una manera que el usuario participe en los sistemas de salud, al manifestar su percepción y valorar los servicios. De acuerdo con las teorías más aceptadas, el grado de adecuación (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido está claramente relacionado con el nivel de satisfacción con los servicios sanitarios.

Las expectativas posiblemente son: Deseos o ideales, basadas en la experiencia o predecibles, basadas en “lo que debe ser” el servicio o normativas e inexistentes. Un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios de la salud y al mismo tiempo una medida del resultado y de la calidad de sus intervenciones, es la satisfacción del paciente/usuario; su nivel se logra de la asistencia del binomio expectativa-calidad recibida; Las encuestas de opinión, es el método más utilizado para su medición y son las que permiten detectar aspectos susceptibles de mejorar, disconformidades o insuficiencias. <sup>(43)</sup>

Compromete una experiencia razonable o cognoscitiva, determinada en términos de divergencia percibida entre logros y aspiraciones, derivada de la confrontación entre las expectativas y el proceder del producto o servicio.

La satisfacción es diferente para cada persona y para la misma en diferentes situaciones. Está supeditado a innumerables elementos ya sea las expectativas del usuario frente al servicio que recibe, necesidades personales, valores culturales, información que tienen de la institución y de otro usuario, entre otros. <sup>(44)</sup>

En el encauzamiento de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias, hay dos opiniones que se piensa sean un impedimento. El primero, pensar que los servicios sanitarios den ser dirigidos a

satisfacer las necesidades y requerimiento de salud con la atención medica que los profesionales consideren necesario, dejando en segundo plano las preferencias del paciente y las demás. En segundo lugar, se cree que no pueden valorar la calidad técnica de la atención.

La calidad propia de la asistencia sanitaria a la satisfacción de los clientes se contrapone a la creencia de que los usuarios evalúan de distinta manera que los profesionales de la salud, con lo que se contrapone la calidad propia de la asistencia sanitaria a la satisfacción de los clientes. <sup>(45)</sup>

Aunque, los dos criterios no son plenamente precisos o correctos, los usuarios que acuden a solicitar los servicios de salud tienen necesidades que originan demandas de atención médica y son indicadoras de las preferencias del consumidor. Por otro lado, los consumidores relacionan su grado de satisfacción con la calidad propia de la prestación de servicios de salud.

Satisfacer las necesidades de los usuarios es el objetivo de la calidad total. Una institución sanitaria o un profesional de la salud capaz podrán cumplir el objetivo puesto que van a satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios, es necesario conocer lo que los pacientes piensan sobre la atención de salud recibida para mejorar la calidad de la atención médica.

En consecuencia, la condición necesaria pero no suficiente, para brindar prestaciones de servicios de salud, es adoptar un apropiado nivel técnico, pero una vez afianzado, es indispensable cubrir los otros aspectos de calidad percibida por el cliente. <sup>(46)</sup>

El grado de satisfacción se evalúa a través de dos dimensiones, la validez y lealtad. La principal característica del servicio que brinda de una forma adecuada y eficiente el personal asistencial, es la validez, obteniendo el resultado que se espera o se desea en relación con las expectativas del paciente. Cronbach, Lee J. dice: <sup>(47)</sup> “la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia

requerida”. (48)

De lo correcto y eficaz, de lo que se arregla de acuerdo a ley es la validez su principal característica. La validez, tradicionalmente se había mostrado como la propiedad de la herramienta para medir las características o rasgos que se pretenden medir. Por la validación se procura determinar si verdaderamente el cuestionario mide aquellos para lo que fue creado.

La satisfacción de los pacientes por la atención recibida en los diferentes servicios de la salud, debe ser evaluado, para ello es importante tener un instrumento confiable, valido, sencillo y de fácil aplicación en los pacientes.

Lealtad, de acuerdo con la definición de Reichheld Frederick F, es: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los clientes correctos: los clientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” (48)

Se la puede también aceptar como un acuerdo organizacional según Pintado P. Egard A: “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida” (49).

Son tres las dimensiones que hay en los negocios: la lealtad del usuario o cliente, la lealtad del empleado de la negociación y la lealtad del inversor; estas dependen una de la otras y además son importantes y significativos dentro de cualquier negocio u organización. Ahora los usuarios tienen la capacidad suficiente no solo para ignorar un servicio o producto que consideran no adecuado a sus necesidades, sino para emitir sus pensamientos a otros. Por lo tanto, la lealtad debe ser recíproca. Si la organización quiere clientes o usuarios leales, también la

organización a través de su personal debe ser leal a sus usuarios o clientes. Transmitirles un nivel adecuado de seguridad en la calidad de sus productos o servicios. La lealtad del cliente depende que tan satisfecho se encuentra con el producto o servicio que adquirió; la antesala de su lealtad es la satisfacción. El inversionista y la organización deben trabajar juntos para fomentar la lealtad del cliente o usuario. Hay que tener en cuenta que una persona leal es aquella que se señala entregada y cumplidora de las acciones aun cuando las particularidades sean desagradables, por eso se dice que hay lealtades buenas y lealtades malas.

En las relaciones personales, siempre se presentan conflictos entre amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc., por eso se dice que la lealtad es pasajera o relativa. Pero en aquellas relaciones que se desean que duren por años o para toda la vida, la lealtad es indispensable.

Es decir, en aquella promesa que se hacen las personas que están en el mismo entorno, especialmente entre aquellas que se aman y estiman.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

1. ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?

2. ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?

3. ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?

4. ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?

5. ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

El presente estudio pretende identificar y analizar la satisfacción de los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú-SALUDPOL con el fin de Garantizar la disponibilidad, calidad y oportunidad de la cobertura prestacional para el titular PNP y su familia derechohabiente que son atendidos en los diferentes servicios de prestaciones de salud del Hospital Regional Moquegua por la falta capacidad resolutive de su red de salud PNP, las cuales contribuirán a mantener buenas relaciones interinstitucionales, tomar decisiones oportunas y adecuadas, garantizar la protección financiera de riesgo en salud para la familia policial , Lo que permitirá favorecer la planificación de los servicios, obteniendo información fidedigna ya que contribuirá a implementar un plan de mejora de la calidad teniendo como resultado una buena gestión de la organización y motivar a los trabajadores del Hospital Regional Moquegua en la filosofía de la Calidad Total

De la evaluación de la calidad del servicio, desde que el usuario externo lo solicita, permite obtener información con respecto a lo contento o descontento que está, con relación al servicio recibido, lo que beneficiará a la organización de salud que brinda dicho servicio y al mismo tiempo fortalece la conducción estratégica de SALUDPOL como IAFA pública y al propio usuario que se sentirá satisfecho en sus

necesidades y expectativas.

La calidad del servicio prestado involucra toda la organización de la salud, por tal motivo se debe considerar este aspecto como fundamental, con el propósito de que el usuario sienta satisfacción a sus necesidades y al mismo tiempo que la organización sienta que está mejorando.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas:**

1. Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

2. Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

3. Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018

4. Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en los asegurados del

Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

5. Existe relación significativa entre empatía y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

## **1.7. Objetivo.**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos:**

1. Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

2. Determinar la relación fiabilidad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

3. Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los Asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

4. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

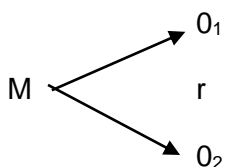
**5. Determinar la relación entre empatía y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.**



## II. METODO

### 2.1. Diseño de la investigación:

La investigación se ha desarrollado con un diseño para un contexto determinado, que en este caso fue el descriptivo - correlacional. En esta investigación el diseño seleccionado ha sido el descriptivo correlacional. Tomando como premisa que en una investigación debe desarrollarse en unas condiciones específicas (ética en la investigación, transparencia en la obtención de datos, publicación de resultados).



#### Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la variable 1

O<sub>2</sub>: Observación de la variable 2

r: Coeficiente de correlación

### 2.2. Variables, operacionalización

Veamos ahora la definición conceptual de las variables de estudio:

#### 2.2.1. Definición conceptual:

a. **Variable 1:** Calidad de servicio

Según Zeithaml A., Parasumarn, & Berry (1988), define como la discrepancia entre la expectativa que se forma el usuario con anterioridad y la percepción que ocurre después de recibir la atención, esta puede valorarse positiva o negativamente.

b. **Variable 2:** Satisfacción

Según Thompson y Col. (1997), menciona que el nivel de satisfacción

del usuario será dependiente de la calidad de servicio y sus expectativas. Se muestra satisfecho cuando ve más que cubiertas sus expectativas respecto a la atención recibida e insatisfecho si sus expectativas son bajas o sus expectativas no han sido cubiertas existiendo una brecha de insatisfacción

### 2.2.2. Operacionalización de variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	discrepancia entre la expectativa que se forma el usuario con anterioridad y la percepción que ocurre después de recibir la atención, esta puede valorarse positiva o negativamente. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry 1988)	Es el grado de percepción del usuario una vez recibida la atención, se valora en las dimensiones: aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	Ambientes Equipamiento Apariencia Información	Ordinal
			Fiabilidad	Calidad de atención Interés por solucionar Credibilidad Permanencia	
			Capacidad de respuesta	Experiencia Duración Respetan el horario y turno Absuelve dudas Rapidez	
			Seguridad	Confianza Privacidad Amabilidad Conocimiento	
			Empatía	Trato personal Relación reciproca Manifiesta conformidad Interés Necesidades	
Satisfacción	el nivel de satisfacción del usuario será dependiente de la calidad de servicio y sus expectativas. Se muestra satisfecho cuando ve más que cubiertas sus expectativas respecto a la atención recibida e	Es el grado de percepción que tiene el usuario sobre la calidad de la atención que ha recibido, se valora en las dimensiones de validez y lealtad	Validez	Nivel de atención Nivel de eficacia Coordinación con las demás áreas Priorización de su salud	Ordinal
			Lealtad	Nivel de seguridad Confianza en el servicio emisión de cita Información del servicio Recomendación del servicio	

	insatisfecho si sus expectativas son bajas o sus expectativas no han sido cubiertas existiendo una brecha de insatisfacción. (Thompson y Col. 1997)				
--	--	--	--	--	--

## 2.3. Población, Muestra y Muestreo

### 2.3.1. Población:

Estuvo conformado por los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, los cuales son atendidos en el Hospital Regional de Moquegua, que de acuerdo a lo registrado tenemos que, en el primer trimestre del año 2018, se derivaron 110 asegurados al Hospital regional de Moquegua, por lo que se considera como población de estudio.

### 2.3.2. Muestra:

Está conformado por el mismo número de beneficiarios de la población, la cual será considera el 100%, para el análisis del presente estudio. Se tomó como referencia el primer trimestre del año 2018, siendo 110 asegurados que fueron atendidos en el Hospital Regional de Moquegua. la muestra es de carácter censal.

### 2.3.3. Muestreo:

No probabilístico. según Castro en el 2003, menciona “la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma”.<sup>(50)</sup>

### **2.3.4. Criterios de Selección**

Se aplicó un criterio de selección homogénea, debido a la diversidad de la población y de la muestra.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **2.4.1. Técnica:**

La técnica usada para la investigación fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según García define la encuesta como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.<sup>(51)</sup>

### **2.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se usó fue el cuestionario; los datos fueron recogidos mediante la aplicación a los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú; el cual nos permitió evaluar y medir aspectos que están muy relacionados a calidad de servicio: calidad objetiva y calidad subjetiva.

Para García, el cuestionario “es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.”

## **FICHA TECNICA DE INSTRUMENTOS**

### **Ficha Técnica de variable Calidad del servicio:**

**Autor:** Sonia Aurelia Díaz Bravo

**Trabajo de investigación:** Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el hospital Regional Honorio Delgado.

**Lugar:** Arequipa, Perú.

**Año:** 2017.

**Confiabilidad:** Alfa de Crombach es de 0.922.

**Validez:** Validado por 03 expertos.

### **Ficha Técnica de variable Satisfacción:**

**Autor:** Sonia Aurelia Díaz Bravo

**Trabajo de investigación:** Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el hospital Regional Honorio Delgado.

**Lugar:** Arequipa, Perú.

**Año:** 2017.

**Confiabilidad:** Alfa de Crombach es de 0.672.

**Validez:** Validado por 03 expertos.

### **Tabla de equivalencias de la confiabilidad**

0,53·a·menos	Confiabilidad·nula
0,54·a·0,59	Confiabilidad·baja
0,60·a·0,65	Confiable
0,66·a·0,71	Muy·Confiable
0,72·a·0,99	Excelente·confiabilidad
1.0	Confiabilidad·perfecta

**Fuente:** Categorización de la confiabilidad según [\(Oseda Gago, Chenet Zuta, Hurtado Tiza, Chávez Epiquen, Patiño Rivera , & Oseda, 2015\)](#).

## **2.5. Método de análisis de datos**

Se utilizó el SPSS v.22 y Ms Excel 2010 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos Figuras estadísticas.
- Estadístico Rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Se consideró todas las fuentes de las cuales se tomó información en las citas bibliográficas, al final de la tesis, de ninguna manera hubo cambio de información, se respetó los resultados que se presentan con la información.

El manejo de la información se realizó con la máxima confidencialidad y privacidad, dándose la información de los resultados en forma personal y escrita.

### III. RESULTADOS

El presente trabajo de investigación fue aplicado en la Unidad SALUDPOL Moquegua donde se solicitó permiso al Gerente general del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL para poder aplicar los instrumentos de investigación a los asegurados.

La aplicación de los instrumentos de evaluación se realizó en un lapso de tiempo de dos semanas. Se conversó con los asegurados para explicarles sobre el cuestionario para ser aplicado en un tiempo programado.

En el presente capítulo se exponen los resultados de la aplicación de los instrumentos al asegurado de SALUDPOL que fueron atendidos en el Hospital Regional Moquegua.

Los resultados de Rho de Spearman fueron evaluados con la siguiente tabla (Hernández):

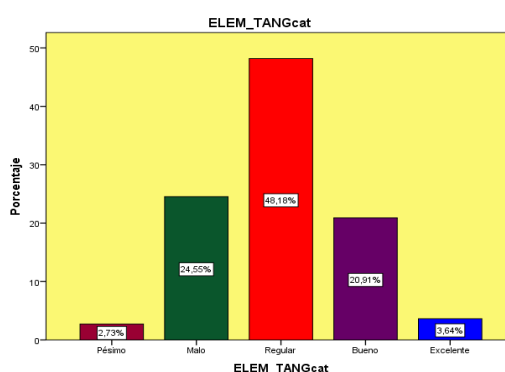
<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Tabla 1:** Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	7 - 13	3	2,7	3	2,7
Malo	14 - 18	27	24,5	30	27,3
Regular	19 - 23	53	48,2	83	75,5
Bueno	24 - 29	23	20,9	106	96,4
Excelente	30 - 35	4	3,6	110	100,0
<b>TOTAL</b>		110	100.0		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1, en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, se observa que el 48.2% de los asegurados en SALUDPOL clasifican en regular, 24.5% en malo, 20.9% bueno, 3.6% en excelente y por último el 2.7% en pésimo. En conclusión, en la dimensión elementos tangibles clasifica en regular, es decir en cuanto a la limpieza y el uniforme, si cuenta con equipos modernos, camillas y sillas cómodas, limpieza, ventilación e iluminación e instalaciones físicas; esta apreciación de los asegurados de SALUDPOL pueda ser que se deba a que el hospital está funcionando en un establecimiento de contingencia.



**Figura 1.** Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles

Fuente: Tabla 1.



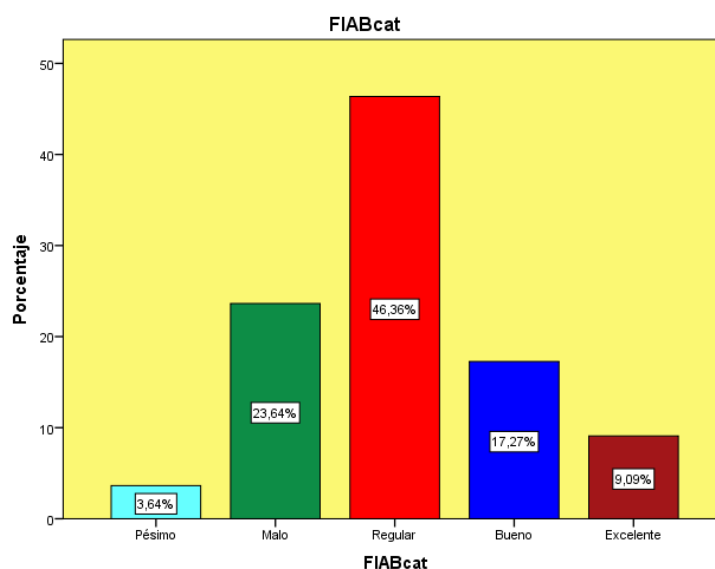
**Tabla 2:** Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	7 - 13	4	3,6	4	3,6
Malo	14 - 18	26	23,6	30	27,3
Regular	19 - 23	51	46,4	81	73,6
Bueno	24 - 29	19	17,3	100	90,9
Excelente	30 - 35	10	9,1	110	100,0
<b>TOTAL</b>		110	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, respecto a la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad, se observa que 46.4% califica como regular, 23.6% malo, 17.3% bueno, 9.1% excelente y por último el 3.6% pésimo.

En conclusión, la fiabilidad debe de mejorar; como es el tiempo de espera, a la orden de llegada y programación, privacidad, confidencialidad, examen clínico, signos de alarma y resolución de problemas o inconvenientes, todos estos aspectos se deben de tener en cuenta para el proceso de mejora.



**Figura 2.** Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad  
Fuente: Tabla 2.

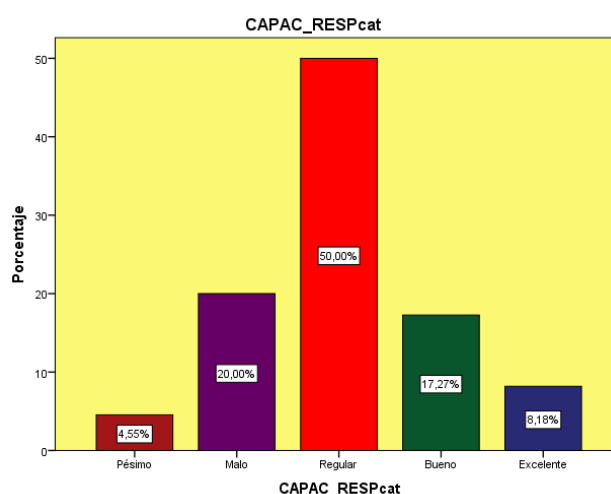
**Tabla 3:** Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	4 - 7	5	4,5	5	4,5
Malo	8 - 10	22	20,0	27	24,5
Regular	11 - 13	55	50,0	82	74,5
Bueno	14 - 16	19	17,3	101	91,8
Excelente	17 - 20	9	8,2	110	100,0
<b>TOTAL</b>		110	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que el 50.0% de los asegurados de SaludPol califican como regular su apreciación en la atención que reciben en el Hospital Regional Moquegua, el 20.0% malo, el 17.3% bueno, 8.2% excelente y 4.5% pésimo.

En conclusión, se debe de mejorar este aspecto ya que es de vital importancia la respuesta de los profesionales y todo el personal respecto a un evento, es decir se debe mejorar en el trato del personal, sobre el tiempo de atención en la consulta y todas las dudas del paciente deben ser totalmente clarificadas de parte del médico.



**Figura 3.** Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 3.

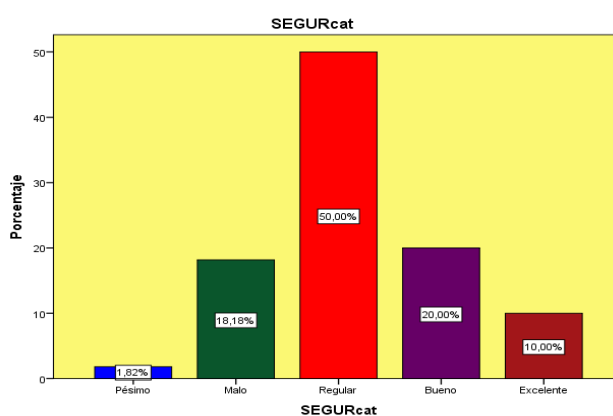
**Tabla 4:** *Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	4 - 7	2	1,8	2	1,8
Malo	8 - 10	20	18,2	22	20,0
Regular	11 - 13	55	50,0	77	70,0
Bueno	14 - 16	22	20,0	99	90,0
Excelente	17 - 20	11	10,0	110	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, en cuanto a la dimensión seguridad de calidad de servicio, se aprecia que el 50.0% opina que es regular, seguido de 20.0% bueno, 18.2% malo, 10.0% excelente y 1.8% pésimo. La mitad de los asegurados perciben como regular, 30.0% bueno y 20.0% como malo, es decir que existe una brecha de 70.0% que se tiene que mejorar.

Se debe tener en cuenta que el médico que atiende debe de mejorar al realizar el examen clínico, afinar el diagnóstico, tratamiento, fomentar la confianza con el paciente para que pueda expresar su problema de salud, la información que brinda el médico.



**Figura 4.** *Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión seguridad*  
Fuente: Tabla 4.

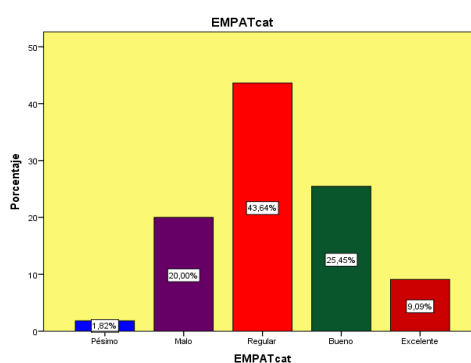
**Tabla 5:** *Distribución de frecuencias de la dimensión empatía en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	6 - 11	2	1,8	2	1,8
Malo	12 - 16	22	20,0	24	21,8
Regular	17 - 20	48	43,6	72	65,5
Bueno	21 - 25	28	25,5	100	90,9
Excelente	26 - 30	10	9,1	110	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, respecto a la dimensión empatía el cual valora si el médico y el personal de salud que lo atiende muestran interés, le explicaron sobre los exámenes auxiliares, los procedimientos, la documentación, si las indicaciones del médico fueron escritas y entendidas por el paciente para que pueda seguir en su domicilio.

Entonces se aprecia que el 43.6% percibe como regular, seguido de 25.5% bueno, 20.0% malo, 9.1% excelente y por último 1.8% como pésimo. Es decir, que la mitad de los asegurados de SALUDPOL califican como regular la calidad de servicio, 34.6% bueno y 21.8% como malo.



**Figura 5.** *Gráfico de distribución de frecuencias de la dimensión empatía*

Fuente: Tabla 5.

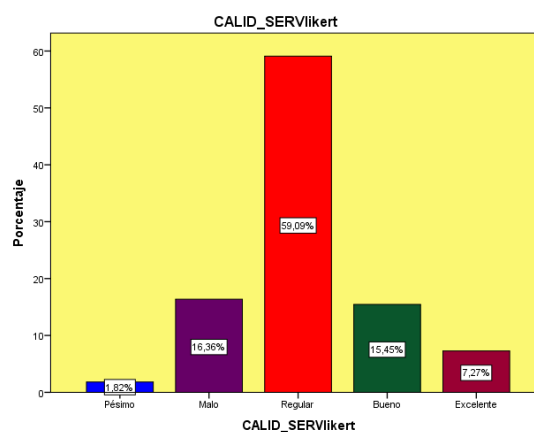
**Tabla 6:** Distribución de frecuencias de calidad de servicio en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	28 - 51	2	1,8	2	1,8
Malo	52 - 73	18	16,4	20	18,2
Regular	74 - 95	65	59,1	85	77,3
Bueno	96 - 117	17	15,5	102	92,7
Excelente	118 - 140	8	7,3	110	100.0
<b>TOTAL</b>		110	100.0		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, en la calidad de servicio, se aprecia que el 59.1% de los asegurados de SaludPol perciben que la calidad es regular, 16.4% malo, seguido de 15.5% bueno, 7.3% excelente y por ultimo 1.8% pésimo.

Como se ven los resultados obtenidos, los jefes de servicio, los gerentes y directivos del Hospital deben de tomar en cuenta para la mejora del caso.



**Figura 6.** Gráfico de distribución de frecuencias de calidad de servicio

Fuente: Tabla 6.

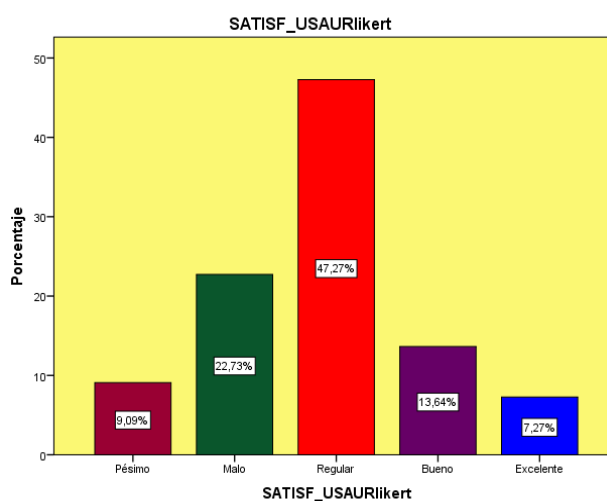
**Tabla 7:** *Distribución de frecuencias de satisfacción de los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Pésimo	9 - 17	10	9,1	10	9,1
Malo	18 - 24	25	22,7	35	31,8
Regular	25 - 31	52	47,3	87	79,1
Bueno	32 - 38	15	13,6	102	92,7
Excelente	39 - 45	8	7,3	110	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, respecto a la satisfacción de los asegurados del fondo de aseguramiento de SaludPol, se aprecia que el 47.3% califican como regular, 22.7% malo, 13.6% bueno, 9.1% pésimo y por ultimo 7.3% excelente.

En el análisis estadístico con variable dicotomizada de satisfacción de los asegurados de SaludPol, el 67.3% manifiestan estar insatisfechos y el 32.7% de ellos se muestran satisfechos; este resultado es muy necesario tomar en cuenta para los planes de mejora.



**Figura 7.** *Gráfico de distribución de frecuencias de satisfacción de los beneficiarios*

Fuente: Tabla 7.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis Específica 1:

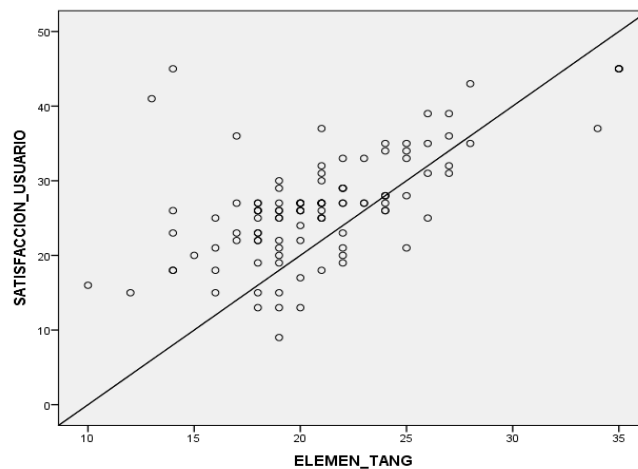
**Ho:** No existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Tabla 8:** Correlación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

			ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION ASEGURADOS
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,518
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFAC ASEGURAD	Coefficiente de correlación	,518	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Figura 8.** Gráfico de Correlación entre elementos tangibles y satisfacción

Fuente: Tabla 8.

**Interpretación:**

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman: 0,518) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del asegurado. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.



## Hipótesis Específica 2:

**Ho:** No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Tabla 9:** *Correlación entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

			FIABILIDAD	SATISFACCION ASEGURADOS
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,608
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFAC ASEGURAD	Coefficiente de correlación	,608	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

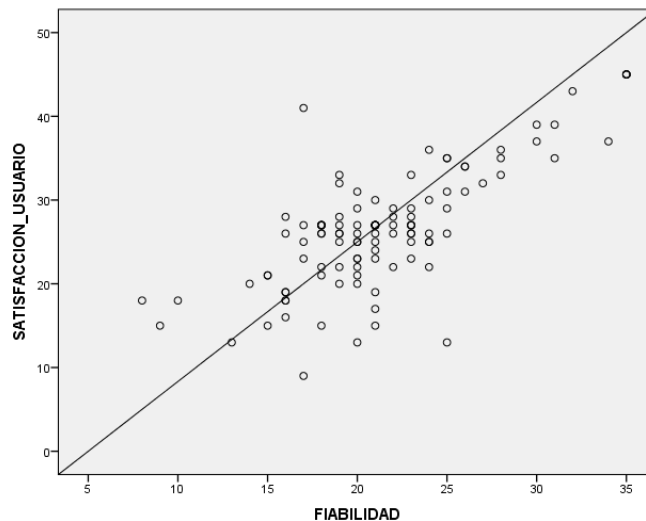


Figura 9. *Gráfico de Correlación entre fiabilidad y satisfacción*  
Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman: 0,608) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , entre la fiabilidad y satisfacción en los asegurados. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre la dimensión fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

### Hipótesis Específica 3:

**Ho:** No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

Tabla 10: *Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

			CAPACIDAD RESPUESTA	SATISFACCION ASEGURADOS
Rho de Spearman	CAPACIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,675
	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACC ASEGURAD	Coeficiente de correlación	,675	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

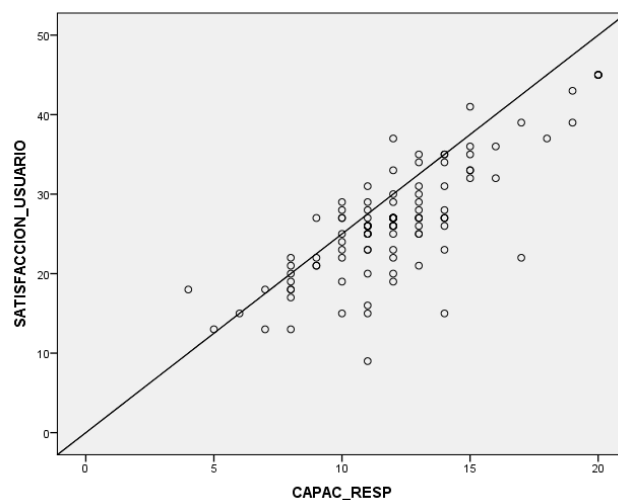


Figura 10. *Gráfico de Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción*  
Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman: 0,675) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

#### Hipótesis Específica 4:

**Ho:** No existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

Tabla 11: *Correlación entre seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

			SEGURIDAD	SATISFACCION ASEGURADOS
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,741
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACC ASEGURAD	Coefficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

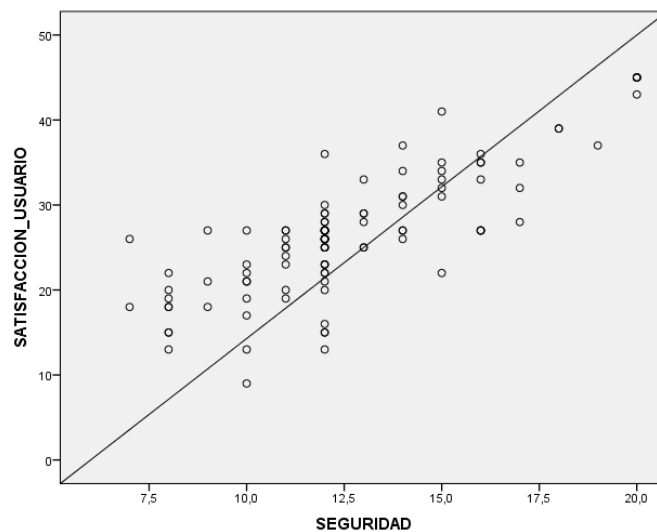


Figura 11. *Gráfico de Correlación entre seguridad y satisfacción*

Fuente: Tabla 11.

Interpretación:

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman: 0,741) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , entre la dimensión seguridad y satisfacción en los asegurados. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre la dimensión seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

### Hipótesis Específica 5:

**Ho:** No existe relación significativa entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

Tabla 12: *Correlación entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

			EMPATIA	SATISFACCIO N ASEGURADOS
Rho de Spearman	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,712
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACC ASEGURAD	Coefficiente de correlación	,712	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

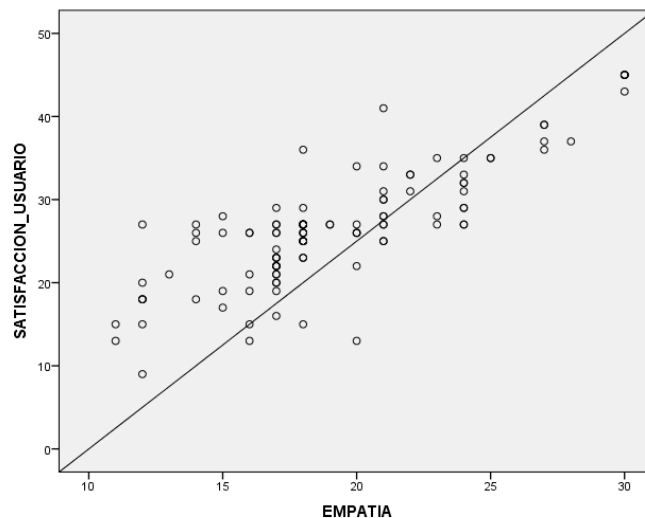


Figura 12. *Gráfico de Correlación entre empatía y satisfacción*

Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una correlación positiva alta (Rho de Spearman: 0,712) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre la dimensión empatía y satisfacción en los asegurados. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre la dimensión empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.



Hipótesis general:

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

Tabla 13: *Correlación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.*

			CALIDAD SERVICIO	SATISFACCION ASEGURADOS
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,822
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACC	Coefficiente de correlación	,822	1,000
	ASEGURAD	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

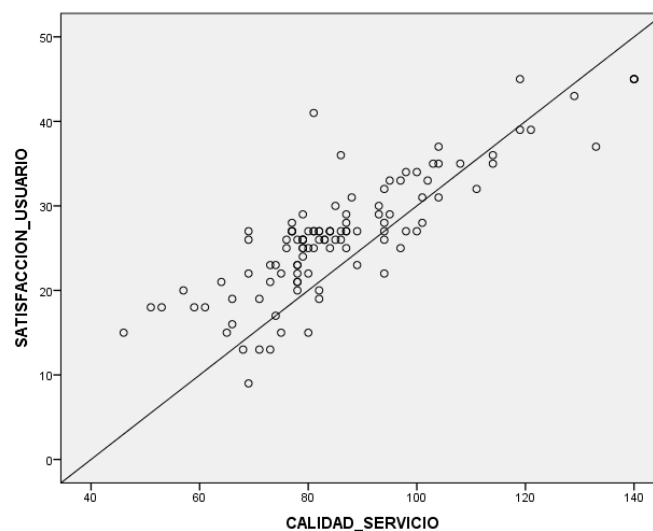


Figura 13. *Gráfico de Correlación entre calidad de servicio y satisfacción*

Fuente: Tabla 13.

Interpretación:

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva alta (Rho de Spearman: 0,822) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que, si existe correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

#### IV. DISCUSION

El objetivo principal de la tesis es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018, después de proceder al análisis de los datos recolectados en la investigación se concluyó que existe una correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados (Rho: 0,822 y significativa y el p – valor = .000 < .05); obteniendo resultado similar Ramírez en Andahuaylas, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” determinó una correlación positiva moderada entre ambas variables, asimismo Ramírez en Yurimaguas en su tesis sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705; asimismo Redhead en Chacabuco, en el 2013, en la investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, evidencia que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios (Rho: 0,609; p=0.000), en los trabajos previos se ha obtenidos resultados similares de ahí la importancia de brindar un servicio de calidad para el logro de la satisfacción del usuario, ya que todas las organizaciones de salud a nivel nacional están orientados al logro de que el usuario se siente satisfecho después de hacer uso de los servicios de salud, es decir las políticas de salud en el Perú están orientadas a brindar atención de calidad.

Considerando las hipótesis específicas planteadas, se determinó que existe correlación alta y positiva en la dimensión empatía (Rho: 0.712; p=0.000) y seguridad ((Rho: 0,741; p=0.000) relacionado a la variable satisfacción. Respecto a las dimensiones empatía y seguridad Ramírez JC, en el 2015 en su tesis halló una correlación positiva moderada; Ramírez V. en el 2016, determinó una relación directa y positiva y Redhead en el 2013, una correlación directa y significativa, como se ve

todas las investigaciones mencionadas confluyen que de alguna manera las dimensiones de empatía y seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario; siendo menester que el personal que presta la atención de salud atiende a un ser humano en todos sus aspectos biológicos, psíquicos y sociales,, laborales, el solo hecho de atender produce instantáneamente una interrelación, generando sentimientos de simpatía, entender a los demás, comprender, mostrar ternura donde la empatía es un valor inherente a la persona, el cual debe ser cultivado positivamente. Respecto a la seguridad, se refiere a la habilidad de mostrar conocimiento del servicio, cortesía, amabilidad y por último hacer que el usuario sienta confianza del personal que lo está atendiendo.

Asimismo, se obtiene una correlación moderada positiva en las dimensiones elementos tangibles (Rho: 0,518;  $p=0.000$ ), fiabilidad (Rho: 0,608;  $p=0.000$ ), capacidad de respuesta (Rho: 0,675;  $p=0.000$ ) con relación a la variable satisfacción. Respecto a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta también Ramírez JC, en el 2015 en su tesis halló una correlación positiva moderada; Ramírez V. en el 2016, determinó una relación directa y positiva y Redhead en el 2013, una correlación directa y significativa, estos autores en sus trabajos de investigación determinan que la infraestructura debe tener pulcritud, orden, limpieza, correctamente señalizado, el equipo biomédico debe reunir los adelantos tecnológicos del momento y el personal de las instituciones deben mostrarse presentables, correctamente identificados, correctamente uniformados, es decir estos elementos aparentemente parecieran que no tienen importancia para el usuario, pero se demostró que el usuario también tiene una alta expectativa respecto a estos puntos.

Referente al análisis descriptivo de la dimensión de elementos tangibles, la percepción de los asegurados de SALUDPOL que se atienden en el Hospital Regional de Moquegua, la mitad de ellos califican como regular la calidad del servicio y el 27.2% de malo a pésimo; estos resultados

demuestran que los asegurados no están siendo atendidos de acuerdo a las expectativas que ellos tienen; se puede inferir que existe personal de salud que no se encuentra bien identificado, no llevan el uniforme limpio, no hacen uso de medios audiovisuales para explicar los procedimientos y otros, a la vez que el establecimiento tiene deficiencias en lo que respecta al confort para los pacientes, limpieza ya que por momentos se encuentra deficiente, la iluminación, ventilación; todos estos puntos mencionados anteriormente deberán de mejorar. Quizás se puede observar estas deficiencias ya que se actualmente se viene atendiendo en un establecimiento de contingencia, ya que el hospital está en construcción. De igual forma Aranguren en Venezuela, concluye que el 15.5% manifestaron estar satisfechos con las instalaciones de la clínica, los equipos odontológicos son atractivas y limpias aptas para su atención, los estudiantes tienen apariencia pulcra, pero manifestaron que las actividades de la clínica no se difunden a través medios de comunicación

En cuanto a la dimensión fiabilidad, valora la habilidad que tiene el trabajador para realizar de modo cuidadoso y sea fiable para el paciente. Asimismo, se obtiene que la mitad de los asegurados que se atienden en dicho establecimiento de salud, muestran calificación de regular, y 27.2% de malo a pésimo y un 26.4% de bueno a excelente, no todo se evidencia como malo, se debe de rescatar que existe personal que se encuentra comprometido con su labor siendo un punto positivo para la seguridad del paciente y ha desarrollado habilidad para realizar un trabajo diferenciado en la atención del paciente. Aranguren obtiene resultados poco alentadores, es así que el 16.9% manifestaron estar satisfechos con la fiabilidad o prestación de servicios porque recibieron el tratamiento a la primera vez, los docentes y estudiantes demostraron capacidad para hacer frente ante cualquier dificultad o imprevisto.

En la dimensión capacidad de respuesta, es la fortaleza que tienen los trabajadores para proporcionar un servicio de manera más eficaz, y a la vez es la disposición y voluntad para ayudar a los pacientes ya que

muchos de ellos vienen por primera vez, a encontrándose desorientados. Los resultados obtenidos son poco alentadores, ya que la mitad de los asegurados calificaron como regular, 24.5% de malo a pésimo, 25.5% de bueno a excelente. Apreciándose dos grupos muy diferenciados, pero es de preocupación que el grueso de trabajadores debe cambiar su actitud frente a los eventos que ameriten atención de salud. Aranguren concluye que el 11.2 % se encuentra poco satisfecho con la velocidad de respuesta, porque el tiempo de espera es muy largo y tedioso, no cumplen con el horario que prometieron ni el tiempo que debe durar su tratamiento.

La dimensión seguridad, referido a se valora los conocimientos y atención que muestran los trabajadores y a la vez sus habilidades, competencias el cual da credibilidad y confianza en la atención. De igual forma que las dimensiones anteriores, en el análisis que se hizo se concluye que la mitad de los asegurados califican como regular, el 24.5% de malo a pésimo; cómo se puede ver en los resultados obtenidos, el personal de salud de este establecimiento no responde de acuerdo a la expectativa, el personal de acuerdo a la percepción de los pacientes se puede decir que existe personal poco sensible a sus dolencias, y en cuanto a la capacitación del personal debe de mejorar, donde la organización se debe mostrar comprometida ofreciendo pasantías, cursos y otros que mejoren los conocimientos y las habilidades de los trabajadores. Como vemos el personal siempre debe de estar capacitado, y el Ministerio de Salud está implementando la certificación de los establecimientos de salud ya sean públicos o privados, asimismo de los trabajadores para que puedan ejercer su profesión. Aranguren, dice que el 31.7% manifiesta estar satisfecho con la seguridad o fiabilidad, porque los docentes y estudiantes mostraron interés para solucionar sus problemas, y culminaron su tratamiento, aunque con un poco de retraso en el tiempo.

En la dimensión empatía, por definición es la atención personalizada que recibe el paciente, es decir es “ponerse en los zapatos del otro”, el trato.

La mitad de los asegurados perciben como regular la calidad de servicio, asimismo se evidencia que el 21.8% de malo a pésimo, en tanto el 34.6% de bueno a excelente. Aquí hay que tener en cuenta que todas las personas, no conocen este término empatía y si lo conocen no lo practican ya del lado de los pacientes como del personal. La tercera parte del personal muestra empatía en el momento de la atención al paciente. Aranguren, concluye que el 24.6 % están satisfechos con la empatía, manifiestan haber recibido una atención individualizada, los horarios son convenientes, el personal que atiende se preocupa de su economía y la culminación de su tratamiento y comprenden sus necesidades.

Concluyendo que, si existe correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, que se atienden en el Hospital Regional Moquegua durante el 2018. Asimismo, se evidencia que existe correlación alta y positiva entre las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es decir, que los directivos y el personal de salud deben tomar en cuenta que si se brinda una atención de calidad el usuario se ira satisfecho; cabe mencionar que la organización de salud se siente comprometida en el logro de la calidad de servicio, en ese propósito todavía existen trabajadores que no se ven comprometidos francamente y abiertamente con la calidad de atención, se muestran reacios al cambio. De igual manera Luján en el 2011, los usuarios externos en un 90.2% se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción; las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97.0%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% de satisfacción. Benjamín, en el año 2013, obtuvo resultados diferentes, donde el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las condiciones que brinda el servicio y la calidad del servicio es buena, tienen una buena calidad de recursos humanos, ya que los usuarios, en un alto porcentaje, quisieran que la misma persona los atendiese si ellos

vuelven a hacer uso de los servicios que brinda este hospital. La calidad técnica de los profesionales de salud que laboran para la institución tiene un alto nivel de resolución de los problemas de los usuarios. García, en el año 2013, obtiene que el 52.0% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

A la vez se menciona que el ente rector en nuestro país, es el Ministerio de Salud que ha implementado dentro de su política el logro de la Calidad de atención en todo el sector que está a su responsabilidad, y que a pesar que ya lleva muchos años en este desafío, todavía no hay resultados satisfactorios. Entonces en la actualidad las organizaciones conviven en un mundo globalizado de la información, de competitividad, hay que buscar el compromiso de todos los trabajadores en brindar la atención de salud de forma diferenciada.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada (Rho: 0,518) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , por lo que se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**SEGUNDA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada (Rho: 0,608) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , por lo que se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**TERCERA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada (Rho: 0,675) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , por lo que se concluye que existe correlación moderada y positiva entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**CUARTA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada (Rho: 0,741) y significativa y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , por lo que se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la dimensión seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**QUINTA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva alta (Rho: 0,712) y significativa y el p – valor = .000 < .05; por lo que se concluye que existe correlación alta y positiva entre la dimensión empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

**SEXTA:** Según el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva alta (Rho: 0,822) y significativa y el p – valor = .000 < .05; por lo que se concluye que existe correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda a los Directivos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú suscribir convenio con el Hospital Regional Moquegua con la finalidad de ampliar la cobertura de servicios de salud a los asegurados de SALUDPOL, vigilando así por el cumplimiento de los estándares de acceso, calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con que las prestaciones de salud son otorgadas.

**SEGUNDA:** Se recomienda al responsable de la Unidad Territorial SALUDPOL Moquegua y a los directivos del Hospital Regional Moquegua que periódicamente se convoque a reuniones para que intercambien ideas y criterios con el personal, además de repasar las metas y objetivos referentes al área de gestión de calidad.

**TERCERA:** Se recomienda a los Directivos del Hospital Regional Moquegua y de la Unidad Territorial SALUDPOL Moquegua programar capacitación sobre calidad de atención dirigida a todo el personal, con la finalidad de sensibilizar al personal en brindar un trato más humanizado al paciente asegurado de SALUDPOL y otros.

**CUARTA:** Se recomienda que los jefes de servicio y del área de convenios del Hospital Regional Moquegua programe capacitación para el desarrollo de las habilidades y destrezas en el personal de acuerdo a la función que desempeñan, con el objetivo de brindar una atención diferenciada y de calidad.

**QUINTA:** Se recomienda a los directivos del Hospital Regional Moquegua deba de mejorar todos los aspectos relacionados como los concernientes a la dimensión de fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad, empatía, con el propósito de que los pacientes se sientan que están siendo bien atendidos.

**SEXTA:** Se recomienda a los directivos del Hospital Regional Moquegua Realizar un plan de mejora especialmente en la dimensión elementos tangibles, es decir que tiene que ver con la limpieza, iluminación, ventilación, es decir mejorar las condiciones de trabajo que oferta el empleador.

## Referencias Bibliográficas

1. Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. 2001. Madrid: Síntesis.
2. Fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú. Lineamientos para la emisión de cartas de garantía del fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú. 2018. Disponible en: <https://www.saludpol.gob.pe/consultas-en-linea/>.
3. Aranguren, Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta odontol. Venez. 2009; 47(1).
4. Benjamín B. Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kühl. 2013 Nicaragua, pág. 42. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7642/1/t753.pdf>
5. Hincapié, A, y otros. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. 2004, Rev Fac Odont Univ Ant, págs. 15(2) Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>
6. Alva E., Barrera K. y Chucos J. “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, Lima. 2016.
7. Rosario Campos S. Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Rev. enferm. vanguard. 2013; 1(1): 16. Ica. Perú. 2008. Disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4>
8. Luján Donayre JH. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional De Salud Del Niño. Tesis de Maestría. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Escuela de Posgrado. 201. Disponible en:

<http://www.insn.gob.pe/sites/default/files/investigaciones/desarrollo/informes/2018/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

9. García D. percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos, Lima Perú, 2013. Disponible en :[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/246/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/246/Garc%C3%ADa_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Redhead RM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. (2013). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
11. Ramírez JC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. 2015.
12. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema. (2016) Yurimaguas. Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
13. MINSA.RM N°527-2011 “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los establecimientos y Servicios Médico de Apoyo” disponible en :[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf)
14. Garvin, D. Competing on the eighth dimensions of quality. Harvard Business Review (1987). Vol 65(6): 101 - 109. Disponible en: <http://www.mendeley.com/research/competing-eight-dimensions-quality/>
15. Deming, W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
16. Chilón, E. Medición de la calidad de servicio en el puesto de Salud Simón Bolívar. Red de Salud II- Cajamarca 2000. s.l.: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002.
17. Donabedian, A Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. Pública Científica - USA, págs. 382 – 400.

18. Norma ISO 9000:2000. Disponible en: <http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/acal/LegNormas.pdf>.
19. Begazo, J. ¿Cómo medimos el servicio?, Gestión del tercer milenio. Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas - UNMSM (Lima), 2006 pág. Vol. 9 No 18
20. Kotler, P., & Armstrong. Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11). Kotler, B. &. (2004). El marketing de servicios profesionales.
21. Zeithaml, VA. Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. 2000, Journal of the Academy of Marketing Science, págs. Vol.28 N°.1: 67-85.
22. Losada, M y Rodríguez, A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007, Cuidar Adm Bogotá (Colombia), págs. 20(34): 237 – 258
23. Parasuraman, A, Zeithaml, A y Berry, L. SERVQUAL: escala de múltiples ítems para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge, Massachusetts: s.n., 1986
24. Lewi, R y Booms, B. The marketing aspects of SQ. Emerging perspectives in services marketing. American Marketing Association, pages. 99 – 107
25. Gronroos, C. Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Sweden: Libera: 3er edition, 2008.
26. Andrade V, Martínez O, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de apoyo No 1 - MINSA. Marzo- agosto 2000, SITUA (Cuzco), págs. Año 8 No 16: 17 -25.
27. Castro, M, Villagarcía, H y Méndez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. 2003, SITUA, págs. 12 (23): 47 - 53.
28. Vicuña, M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. 2002, Anales de la Facultad de Medicina (Lima), págs. Vol. 63 (1):40 – 50
29. Fayol. H “Administration Industrial y general.1980, Buenos Aires. Edit. El Ateneo.
30. Robbins, S y Couler, M “Administración”, 2010 Edit. Prentice- Hall Mexico.

31. Cronin, J y Taylor, A. Servperf versus Servqual, reconciling performance - based. 1994, Journal of Marketing, pág. 58 (1): 125.
32. Jiménez, C, y otros. Satisfacción del Usuario como indicador de calidad. 2003, Rev Mex Enf Cardiol, págs. 11(2): 58 – 65
33. De Geyndt W. Managing the Quality of Health Care in Developing Countries. (1994). (World Bank Technical Papers No. 258.
34. Donabedian A. La investigación sobre la calidad de la atención Médica, Revista Salud y seguridad social del Instituto mexicano de seguridad social, (1986). México.
35. Bitner, Zeithman, Valarie A. Marketing de servicio. s.l. : Editorial, Fic GrawHill Interamericana, 2002.
36. Making reliability sustainable Barry Kleine (“El cambio del. ABB, REVISTA. Nueva Zelanda: ABB, 2009.
37. Duque, E. Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. 2005, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia.
38. O. Richard. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo). 2009. Second edition.
39. M., Atalaya Pisco. La Satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos facultad de ciencias administrativas. Lima: s.n., 1998
40. López, A, Cerezo, M y Paz, A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. 2010, Rev Gerenc Polit Salud Bogota (Colombia), págs. Vol 9(18): 124 - 136.
41. Llanos, F, y otros. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. 2001, Rev Med Hered, pág. abr/jun Vol 12(2).
42. Sosa, M. Como lograr la calidad en la clínica dental, 2005. Disponible en: [www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)
43. Gutiérrez, R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Área de atención al usuario y calidad asistencial SESCOAM. 2010. Disponible en: <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.



44. Zoto, O y Cerezo, M. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. 2010, Rev Gerenc Polit Salud. Bogota (Colombia), págs. Vol 9 (18): 124 - 136.
45. Mira, J y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2000, Medicina Clínica. Vol 3. 26- 33.
46. Tamaki, Y. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. 2005, Journal of Oral Science, págs. Vol 47 (2): 97 - 103.
47. J., Cronbach. Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas. 1971. 17.
48. F., Reichheld. El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996. s.l.: NORMA, 2003.
49. Pintado Pasapera, Egard A. Comportamiento organizacional gerenciación y conducción del talento humano. Lima: Instituto Peruano de la Ciencia y la Cultura – IPECU, 2007.
50. Leo T. Muestra Censal. 2018. Disponible en. <https://es.scribd.com/document/377877363/Muestra-Censal>.
51. ¿Qué es una encuesta? s/f. Estadística. Disponible en: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua ,2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</li> <li>2. Determinar la relación fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</li> <li>3. Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</li> <li>4. Determinar la relación entre</li> </ol>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</li> <li>2. Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018</li> <li>3. Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018</li> </ol>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio</b> Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b> Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validez</li> <li>• Lealtad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Según su alcance temporal:</b> Investigación Transversal</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub>, Variable 1 O<sub>2</sub>, Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p><b>Población y Muestra</b> Beneficiarios del fondo de aseguramiento en salud de la PNP que son atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> <u>Encuesta</u> - cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento</b></p>

<p>de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018?</p>	<p>seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p> <p>5. Determinar la relación entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p>	<p>4. Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p> <p>5. Existe relación significativa entre empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.</p>		<p>Para el procesamiento de datos se utilizará el programa SPSS v.23 donde se trabajará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla de frecuencias</li> <li>- Histogramas</li> <li>- Pruebas estadísticas</li> </ul> <p><b>Prueba de hipótesis</b> Se utilizará pruebas estadísticas no paramétricas como es el Rho de Spearman.</p>
--	---	---	--	--

**Fuente:** elaboración propia

## ANEXO N°02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	discrepancia entre la expectativa que se forma el usuario con anterioridad y la percepción que ocurre después de recibir la atención, esta puede valorarse positiva o negativamente. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry 1988)	Es el grado de percepción del usuario una vez recibida la atención, se valora en las dimensiones: aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	Ambientes Equipamiento Apariencia Información	Ordinal
			Fiabilidad	Calidad de atención Interés por solucionar Credibilidad Permanencia	
			Capacidad de respuesta	Experiencia Duración Respetan el horario y turno Absuelve dudas Rapidez	
			Seguridad	Confianza Privacidad Amabilidad Conocimiento	
			Empatía	Trato personal Relación reciproca Manifiesta conformidad Interés Necesidades	
Satisfacción	el nivel de satisfacción del usuario será dependiente de la calidad de servicio y	Es el grado de percepción que tiene el usuario sobre la calidad de la atención que ha recibido, se	Validez	Nivel de atención Nivel de eficacia Coordinación con las demás áreas	

	sus expectativas. Se muestra satisfecho cuando ve más que cubiertas sus expectativas respecto a la atención recibida e insatisfecho si sus expectativas son bajas o sus expectativas no han sido cubiertas existiendo una brecha de insatisfacción. (Thompson y Col. 1997)	valora en las dimensiones de validez y lealtad		Priorización de su salud	Ordinal
			Lealtad	Nivel de seguridad Confianza en el servicio emisión de cita Información del servicio Recomendación del servicio	

**ANEXO N°03: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TITULO: Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.  
AUTORA: Br. Melissa Mayuth Vélez Luna

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				A	B	C	D	U	L	O	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera</li> <li>Privacidad</li> <li>Confidencialidad</li> <li>Interés del personal</li> </ul>	1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio es inmediata?								/		/		/		/			
			2. ¿De qué manera califica usted la atención del personal con respecto a la programación y el orden de llegada de los pacientes?							/		/		/		/		/		
			3. ¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre el respeto a su privacidad?							/		/		/		/		/		
			4. ¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?							/		/		/		/		/		
			5. ¿En qué medida considera usted que el médico y el personal de salud le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?							/		/		/		/		/		
			6. ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?							/		/		/		/		/		
			7. ¿Cuando usted tuvo problemas o inconvenientes ¿mostraron interés por su atención para ayudarlo y ser atendido rápidamente?							/		/		/		/		/		
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato</li> <li>Resolución de dudas</li> <li>Tiempo de consulta</li> </ul>	8. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio de consultorio externo o emergencia?							/		/		/		/				
			9. ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del área de admisión y el personal de salud al ser atendido en el servicio que Ud. acudió en su condición de asegurado de SALUDPOL?							/		/		/		/		/		
			10. ¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?							/		/		/		/		/		
			11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta brindados por el personal son los suficientes?							/		/		/		/		/		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Examen clínico</li> <li>Confianza</li> </ul>	12. La información recibida por parte del médico, referente a su consulta ¿Cómo usted lo considera?							/		/		/		/				
			13. ¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivo su atención?							/		/		/		/		/		
			14. Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron sus inconvenientes en la consulta?							/		/		/		/		/		
			15. ¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?							/		/		/		/		/		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra interés</li> <li>Exámenes</li> <li>Procedimientos</li> <li>Tramite documento</li> <li>Cuidados del hogar</li> </ul>	16. ¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?							/		/		/		/				
			17. ¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?							/		/		/		/		/		
			18. ¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los análisis o procedimientos que le realizaron?							/		/		/		/		/		
			19. ¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la documentación que necesita para la atención?							/		/		/		/		/		
			20. ¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis e indicaciones escritas en la receta?							/		/		/		/		/		
			21. ¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?							/		/		/		/		/		





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de calidad de servicio.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ..... *Jose Luis Ordoño Allca* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ..... *Magister* .....

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<i>X</i> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	---------------	-------	------	----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*[Signature]*  
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA

SEDE MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de calidad de servicio.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Berrosipi Zambrano Edgardo Roman*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Docto.*

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<i>↙</i> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	---------------	-------	------	----------

  
.....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de calidad de servicio.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ..... NINA RAMOS MARIO MARCELINO.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ..... MAGISTER.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

.....  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.P. 64971 - REE. 6050



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción del asegurado.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ..... *Jose Luis Ordoño Allca* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ..... *Magister* .....

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

  
.....  
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA

.....  
SEDE MOQUEGUA

**FIRMA DEL EVALUADOR**

---

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción del asegurado.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Berrospi Lombrao Edgardo Roman* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Doctor* .....

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<i>←</i> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	---------------	-------	------	----------

  
.....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción del asegurado.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

**DIRIGIDO A:** Asegurados de SALUDPOL atendidos en Hospital Regional Moquegua, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** NINA RAMOS MARIO MARCELO.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.F. 54971 - REE. 6050

## ANEXO N°04: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Calificación, según las puntuaciones de la Escala de Likert:

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Nro.	Items	1	2	3	4	5
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>					
1	¿En qué medida usted calificó a la persona que lo atendió y al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
2	¿El personal que lo atendió utilizó trípticos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
3	¿El servicio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4	Las instalaciones físicas del servicio (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.) ¿En qué medida Usted lo califica?					
5	Las camillas y sillas del servicio, ¿Usted considera que son cómodas?					
6	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
7	¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio donde lo atendieron?					
	<b>FIABILIDAD</b>					
8	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio son inmediatas?					
9	¿De qué manera califica usted la atención del personal con respecto al respeto del orden de llegada de los beneficiarios?					
10	¿Cómo considera usted al personal durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
11	¿Cómo considera usted al personal que lo atendió y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su atención?					
12	¿En qué medida considera usted que el personal lo atendió de manera cuidadosa lo que usted estaba solicitando?					
13	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal, sobre qué hacer si la atención es					



	difícil?					
14	Cuando usted tuvo problemas o inconvenientes ¿mostraron interés por su atención para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
15	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal al ser atendido en el servicio de traumatología?					
16	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal y el personal de salud al ser atendido en el servicio que Ud. acudió?					
17	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?					
18	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta brindados por el personal son los suficientes?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
19	La información recibida por parte del personal, referente a su consulta ¿Cómo usted lo considera?					
20	¿En qué medida usted califica al personal que le atendió?					
21	Durante su atención en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron sus inconvenientes en la consulta?					
22	¿Cómo considera Usted al personal que le brindó confianza para expresar su consulta?					
	<b>EMPATIA</b>					
23	¿Cómo considera usted personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle sus dudas?					
24	¿De qué manera usted calificó al personal sobre las explicaciones que le brindó?					
25	¿Usted comprendió las explicaciones que le brindaron sobre el procedimiento a seguir?					
26	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la documentación que necesita para la atención?					
27	¿Considera que las indicaciones del personal que le atendido son adecuadas como para usted?					
28	¿De qué manera usted calificó al personal sobre las orientaciones brindadas?					

## **CUESTIONARIO DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL BENEFICIARIO**

**Calificación, según las puntuaciones de la Escala de Likert:**

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

<b>Ni</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>					
1	Después de la atención recibida ¿Cómo considera usted el nivel de atención del servicio?					
2	¿En qué medida considera usted la eficacia del personal al prestarle su servicio?					
3	¿En qué nivel considera usted que se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los beneficiarios?					
4	¿Usted ha sido transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor complejidad?					
	<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Usted en este servicio ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal encargado?					
6	¿En qué medida usted considera volver al servicio de aseguramiento en Salud Pol?					
7	Después de la atención recibida ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener la cita para la referencia?					
8	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con el aseguramiento mientras espera ser atendido?					
9	¿En qué medida Usted recomendaría a los demás beneficiarios para atenderse en este servicio?					

**Gracias por su Atención.**

MUESTRA	Anexo N° 05: Base de Datos																																	
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	V1	D1	D2	D3	d4	d5
001	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	100	26	24	14	15	21
002	2	3	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	104	25	24	16	16	23
003	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	35	35	20	20	30
004	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	74	20	17	12	12	13
005	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	114	31	26	16	18	23
006	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	98	26	25	12	15	20
007	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	79	21	18	12	11	17
008	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	87	25	19	10	15	18
009	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	108	28	26	17	17	20
010	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	87	23	23	13	14	14
011	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	76	19	20	11	11	15
012	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	97	23	21	16	16	21
013	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	85	21	21	14	13	16
014	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	73	20	15	10	12	16
015	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	69	19	17	7	10	16
016	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	101	26	25	14	14	22
017	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	61	16	15	8	10	12
018	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	80	22	21	12	11	14	
019	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	77	16	19	10	12	20
020	1	1	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	65	15	17	8	9	16
021	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	82	21	21	11	12	17	
022	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	87	23	22	12	13	17
023	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	85	23	21	14	12	15

024	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	16	21	11	12	18
025	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2	2	3	3	68	13	14	13	14	14
026	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	21	21	12	12	18
027	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	79	18	21	12	12	16	
028	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81	18	20	12	13	18	
029	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	79	20	20	11	12	16	
030	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	86	24	24	12	12	14
031	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	78	20	20	11	11	16	
032	2	3	2	2	2	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	1	1	2	4	1	81	17	27	13	14	10
033	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	78	20	21	14	10	13
034	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	89	18	25	15	14	17	
035	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	76	24	20	10	9	13	
036	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	81	18	23	13	12	15
037	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	102	28	27	15	13	19	
038	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	2	2	77	19	18	10	15	15	
039	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	2	2	2	2	119	35	35	20	18	11
040	1	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	4	4	82	21	19	11	13	18
041	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	53	8	10	8	9	18
042	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	71	25	14	7	8	17
043	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	57	14	14	8	8	13
044	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	78	19	19	11	11	18	
045	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	78	19	21	11	11	16
046	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	75	20	17	10	11	17	
047	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	73	15	17	10	12	19
048	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	59	16	13	8	9	13
049	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	73	17	21	12	12	11
050	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	69	18	14	10	12	15

051	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	71	16	18	12	9	16
052	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	10	13	8	8	12
053	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	46	9	11	9	7	10
054	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	87	19	20	13	14	21	
055	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	94	19	27	15	16	17	
056	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	104	25	27	16	15	21
057	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	81	19	20	12	13	17
058	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	119	31	31	17	19	21
059	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	84	21	21	12	13	17
060	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	111	27	29	16	16	23
061	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	79	20	20	11	12	16	
062	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	129	32	34	20	20	23	
063	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	103	25	25	15	16	22	
064	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	1	2	3	86	24	24	14	14	10
065	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	77	22	19	8	10	18	
066	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	78	21	19	12	12	14	
067	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	66	16	20	12	11	7
068	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	17	20	12	12	18	
069	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	83	23	21	11	11	17	
070	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	86	21	21	14	13	17	
071	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	35	35	20	20	30	
072	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	64	15	15	9	9	16
073	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	80	20	20	12	12	16	
074	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	98	21	26	16	16	19
075	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	100	23	26	16	16	19	
076	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	114	28	28	18	17	23	
077	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	83	22	20	12	12	17	

078	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	93	24	23	15	13	18	
079	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	82	21	20	12	12	17	
080	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	89	23	23	13	12	18	
081	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	94	23	23	15	12	21	
082	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	69	17	17	10	9	16	
083	2	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	101	22	26	17	15	21	
084	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	84	21	20	13	14	16	
085	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	133	34	32	20	18	29	
086	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	93	22	21	16	16	18	
087	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	80	18	21	12	12	17	
088	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	21	21	12	12	18	
089	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	35	35	20	20	30	
090	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	95	23	22	16	16	18	
091	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	80	18	23	12	12	15	
092	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	69	17	19	8	9	16
093	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	82	20	21	12	12	17	
094	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	82	20	20	11	11	20	
095	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	75	21	19	10	13	12	
096	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	78	18	17	10	11	22	
097	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	3	104	30	22	17	18	17	
098	4	3	4	4	4	2	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	94	24	28	15	12	15	
099	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	77	18	19	9	14	17	
100	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	121	30	32	19	17	23	
101	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	88	20	22	14	15	17	
102	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	79	18	20	9	12	20	
103	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	95	19	27	15	15	19	
104	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	79	20	20	12	12	15	



MUESTRA	VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO									V1	D1	D2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
001	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	16	18
002	4	4	3	4	3	3	4	2	4	31	15	16
003	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	25
004	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23	12	11
005	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	16	19
006	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	15	19
007	3	3	2	2	3	3	3	2	3	24	10	14
008	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	14	15
009	4	4	4	3	5	4	3	4	4	35	15	20
010	3	3	3	4	4	3	3	1	3	27	13	14
011	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	11	15
012	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	16	17
013	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	12	18
014	1	2	3	2	1	1	1	1	1	13	8	5
015	3	2	4	3	2	3	4	3	2	26	12	14
016	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31	14	17
017	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	10
018	3	3	3	2	3	1	3	3	1	22	11	11
019	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	12	16
020	1	2	2	2	2	1	1	2	2	15	7	8
021	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
022	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	10	15
023	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	12	14
024	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	12	14
025	1	2	2	2	2	1	1	1	1	13	7	6
026	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
027	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	12	14
028	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
029	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	12	14
030	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	16	20
031	2	3	4	3	3	3	2	2	1	23	12	11
032	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41	19	22
033	2	1	3	2	2	3	2	3	3	21	8	13
034	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
035	2	3	3	3	3	3	4	2	2	25	11	14
036	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
037	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	14	19
038	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
039	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	25



040	2	3	4	2	1	1	1	4	1	19	11	8
041	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	10
042	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13	6	7
043	3	3	3	1	2	2	2	2	2	20	10	10
044	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	12	10
045	3	3	2	2	2	2	3	1	2	20	10	10
046	3	2	2	2	3	2	3	2	3	22	9	13
047	2	2	3	2	2	3	2	3	2	21	9	12
048	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	10
049	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23	10	13
050	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22	11	11
051	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	9	10
052	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	10
053	2	1	2	1	2	2	2	2	1	15	6	9
054	3	3	4	3	3	4	3	2	3	28	13	15
055	4	4	4	3	4	4	4	2	3	32	15	17
056	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	16	19
057	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25	11	14
058	5	4	4	5	5	4	5	3	4	39	18	21
059	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
060	4	5	3	2	4	4	4	2	4	32	14	18
061	3	3	3	4	4	4	3	2	3	29	13	16
062	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	19	24
063	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	16	19
064	3	3	3	4	3	3	3	1	3	26	13	13
065	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
066	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23	10	13
067	2	3	2	1	1	2	2	1	2	16	8	8
068	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	12	13
069	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	11	15
070	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
071	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	25
072	1	2	1	2	3	4	3	4	1	21	6	15
073	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	12	13
074	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
075	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	12	15
076	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	16	20
077	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	12	14
078	2	3	4	3	3	4	3	4	4	30	12	18
079	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	12	14
080	3	3	2	2	3	2	2	3	3	23	10	13



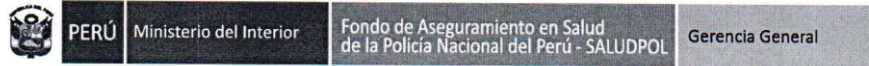
**CONSOLIDADO BASE DE DATOS**

MUESTRA	CALIDAD DE SERVICIO						SATISFACCION DEL USUARIO		
	V1	D1	D2	D3	D4	D5	V1	D1	D2
001	100	26	24	14	15	21	34	16	18
002	104	25	24	16	16	23	31	15	16
003	140	35	35	20	20	30	45	20	25
004	74	20	17	12	12	13	23	12	11
005	114	31	26	16	18	23	35	16	19
006	98	26	25	12	15	20	34	15	19
007	79	21	18	12	11	17	24	10	14
008	87	25	19	10	15	18	29	14	15
009	108	28	26	17	17	20	35	15	20
010	87	23	23	13	14	14	27	13	14
011	76	19	20	11	11	15	26	11	15
012	97	23	21	16	16	21	33	16	17
013	85	21	21	14	13	16	30	12	18
014	73	20	15	10	12	16	13	8	5
015	69	19	17	7	10	16	26	12	14
016	101	26	25	14	14	22	31	14	17
017	61	16	15	8	10	12	18	8	10
018	80	22	21	12	11	14	22	11	11
019	77	16	19	10	12	20	28	12	16
020	65	15	17	8	9	16	15	7	8
021	82	21	21	11	12	17	27	12	15
022	87	23	22	12	13	17	25	10	15
023	85	23	21	14	12	15	26	12	14
024	78	16	21	11	12	18	26	12	14
025	68	13	14	13	14	14	13	7	6
026	84	21	21	12	12	18	27	12	15
027	79	18	21	12	12	16	26	12	14
028	81	18	20	12	13	18	27	12	15
029	79	20	20	11	12	16	26	12	14
030	86	24	24	12	12	14	36	16	20
031	78	20	20	11	11	16	23	12	11
032	81	17	27	13	14	10	41	19	22
033	78	20	21	14	10	13	21	8	13
034	89	18	25	15	14	17	27	12	15
035	76	24	20	10	9	13	25	11	14
036	81	18	23	13	12	15	27	12	15
037	102	28	27	15	13	19	33	14	19
038	77	19	18	10	15	15	27	12	15
039	119	35	35	20	18	11	45	20	25
040	82	21	19	11	13	18	19	11	8

041	53	8	10	8	9	18	18	8	10
042	71	25	14	7	8	17	13	6	7
043	57	14	14	8	8	13	20	10	10
044	78	19	19	11	11	18	22	12	10
045	78	19	21	11	11	16	20	10	10
046	75	20	17	10	11	17	22	9	13
047	73	15	17	10	12	19	21	9	12
048	59	16	13	8	9	13	18	8	10
049	73	17	21	12	12	11	23	10	13
050	69	18	14	10	12	15	22	11	11
051	71	16	18	12	9	16	19	9	10
052	51	10	13	8	8	12	18	8	10
053	46	9	11	9	7	10	15	6	9
054	87	19	20	13	14	21	28	13	15
055	94	19	27	15	16	17	32	15	17
056	104	25	27	16	15	21	35	16	19
057	81	19	20	12	13	17	25	11	14
058	119	31	31	17	19	21	39	18	21
059	84	21	21	12	13	17	27	12	15
060	111	27	29	16	16	23	32	14	18
061	79	20	20	11	12	16	29	13	16
062	129	32	34	20	20	23	43	19	24
063	103	25	25	15	16	22	35	16	19
064	86	24	24	14	14	10	26	13	13
065	77	22	19	8	10	18	27	12	15
066	78	21	19	12	12	14	23	10	13
067	66	16	20	12	11	7	16	8	8
068	79	17	20	12	12	18	25	12	13
069	83	23	21	11	11	17	26	11	15
070	86	21	21	14	13	17	27	12	15
071	140	35	35	20	20	30	45	20	25
072	64	15	15	9	9	16	21	6	15
073	80	20	20	12	12	16	25	12	13
074	98	21	26	16	16	19	27	12	15
075	100	23	26	16	16	19	27	12	15
076	114	28	28	18	17	23	36	16	20
077	83	22	20	12	12	17	26	12	14
078	93	24	23	15	13	18	30	12	18
079	82	21	20	12	12	17	26	12	14
080	89	23	23	13	12	18	23	10	13
081	94	23	23	15	12	21	28	12	16
082	69	17	17	10	9	16	27	12	15
083	101	22	26	17	15	21	28	14	14
084	84	21	20	13	14	16	25	11	14
085	133	34	32	20	18	29	37	16	21

086	93	22	21	16	16	18	29	15	14
087	80	18	21	12	12	17	27	12	15
088	84	21	21	12	12	18	27	12	15
089	140	35	35	20	20	30	45	20	25
090	95	23	22	16	16	18	29	15	14
091	80	18	23	12	12	15	15	10	5
092	69	17	19	8	9	16	9	4	5
093	82	20	21	12	12	17	27	12	15
094	82	20	20	11	11	20	20	9	11
095	75	21	19	10	13	12	15	8	7
096	78	18	17	10	11	22	21	9	12
097	104	30	22	17	18	17	37	18	19
098	94	24	28	15	12	15	22	9	13
099	77	18	19	9	14	17	27	12	15
100	121	30	32	19	17	23	39	18	21
101	88	20	22	14	15	17	31	15	16
102	79	18	20	9	12	20	26	11	15
103	95	19	27	15	15	19	33	14	19
104	79	20	20	12	12	15	25	12	13
105	94	25	22	13	14	20	26	12	14
106	97	24	23	13	15	22	25	12	13
107	87	21	21	12	13	20	27	12	15
108	74	21	16	9	12	16	17	9	8
109	66	16	14	10	9	17	19	9	10
110	94	23	23	15	15	18	27	12	15

## ANEXO N°6: CONSTANCIA DE AUTORIZACION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### CARTA N° 060 -2018-SALUDPOL/GG

Lima, 19 JUL. 2018

Señorita  
**MELISSA MAYUTH VÉLEZ LUNA**  
Urb. Agrupamiento Moquegua E-1  
Moquegua.-

**Asunto : Sobre autorización para realizar trabajo de tesis**

**Referencia: Carta S/N de fecha 11 de julio 2018**

De mi consideración:


Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en respuesta a su solicitud, de realizar encuestas para su trabajo de tesis titulado: "Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, atendidos en el Hospital Regional de Moquegua".

Al respecto, se le comunica que podrá llevar a cabo dichas encuestas en nuestra entidad, teniendo en cuenta que la información recabada, solo podrá ser utilizada con fines académicos.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



  
WALTER EDUARDO VIGO VALDEZ  
GERENTE GENERAL  
SALUDPOL

WV/cbd

Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
**SaludPOL**

 Parque Maldonado N° 142, Pueblo Libre - Lima  
 (01) 713 - 4046  
 [www.saludpol.gob.pe](http://www.saludpol.gob.pe)

## ANEXO N°7: FOTOGRAFIAS



## **ANEXO N°8: ARTICULO CIENTIFICO**

### **Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.**

**Br. Melissa Mayuth Vélez Luna**

#### **RESUMEN:**

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP atendidos en el Hospital Regional Moquegua, durante el año 2018.

En cuanto a la metodología se ha optado por una investigación de tipo básica y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio se determinó entre los asegurados del Fondo de Aseguramiento en salud de la PNP en el ámbito geográfico de la ciudad de Moquegua, cuya muestra estuvo representada por 110 asegurados, siendo una muestra censal, por cuanto se consideró al total de ellos. Se aplicó la técnica de la encuesta. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los asegurados.

Se concluye que existe una correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (Rho de Spearman: 0,822;  $p=0.000$ ). A la vez, considerando las hipótesis específicas se determinó que existe correlación alta y positiva entre las dimensiones elementos tangibles ( $p=0.000$ ), fiabilidad ( $p=0.000$ ), capacidad de respuesta ( $p=0.000$ ), seguridad ( $p=0.000$ ), empatía ( $p=0.000$ ) y la variable satisfacción. Finalmente, al ser evaluado en un nivel regular las variables de calidad de servicio y satisfacción, se sugiere que se debe plantear un plan de mejora en busca de la calidad total.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

#### **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the relationship between the Quality of service and the level of satisfaction of the beneficiaries of the PNP health fund assisted in the Moquegua Regional Hospital, during the year 2018.



Regarding the methodology, a basic and correlational type of research was chosen, with a non-experimental cross-sectional design. The study population was determined among the insured of the Health Insurance Fund of the PNP in the geographical area of the city of Moquegua, whose sample was represented by 110 insured, being a census sample, considering that the total of them was considered. The survey technique was applied. The statistical data that support this investigation have been processed based on the results obtained from the application of the instruments to the insured.

It is concluded that there is a high and positive correlation between quality of service and satisfaction in the insured of the health insurance fund of the National Police of Peru (Spearman's Rho: 0.822,  $p = 0.000$ ). At the same time, considering the specific hypotheses, it was determined that there is a high and positive correlation between the dimensions of tangible elements ( $p = 0.000$ ), reliability ( $p = 0.000$ ), response capacity ( $p = 0.000$ ), security ( $p = 0.000$ ), empathy ( $p = 0.000$ ) and the satisfaction variable. Finally, when the variables of quality of service and satisfaction are evaluated at a regular level, it is suggested that an improvement plan in search of total quality should be proposed.

**KEYWORDS:** Organizational climate, health workers and job

## INTRODUCCION

El presente estudio pretendió enfocarse en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL como entidad que recibe, capta y gestiona los fondos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes de la Región Moquegua. Si bien la mayor parte de prestaciones de salud deberían ser brindadas a los asegurados de SALUDPOL, a través de sus establecimientos de salud de la Policía Nacional, existen situaciones como los casos de emergencias y otras que no pueden ser brindadas por estos establecimientos. En ese sentido con la finalidad de garantizar la calidad y oportunidad de la atención de los asegurados de SALUDPOL que no pueden ser atendidos por el Puesto de Salud PNP Moquegua con nivel I-2 por su falta de capacidad resolutive son derivados por SALUDPOL al Hospital Regional Moquegua de mayor nivel II-2. Es así que el objetivo del presente estudio es determinar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los asegurados de SALUDPOL que fueron atendidos en los diferentes servicios del Hospital Regional Moquegua.

Últimamente se ha notado una mayor disposición a la investigación de la calidad del servicio ya que es de gran interés para todas las instituciones u organizaciones que prestan servicios conocer el nivel del servicio que prestan y el grado de satisfacción que llegan a tener los clientes al recibirlos porque les permite conocer sus fortalezas y debilidades y sobre ellas implementar estrategias de mejora. Así mismo, nuestros

sistemas de salud están tomando mayor preocupación e importancia en la calidad para contribuir a la mejora de procesos asistenciales y planificación con el fin de cubrir las expectativas de los pacientes y saber cómo influyen en la definición de las diferentes medidas de la calidad percibidas con relación al proceso asistencial.

En relación a los trabajos previos evidenciados se menciona a Ramírez. JC (2015), en Andahuaylas, en su investigación "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto" llegó a la conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, según muestra el coeficiente de Spearman evidenciando una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables y un  $p= 0.000$  el cual es altamente significativa. También se observa la existencia de las dimensiones tales como aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

Ramírez V. (12) (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas". El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. Se hizo el análisis estadístico de las dimensiones identificando que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad (Coeficiente de correlación de 0.0157), tangibilidad (Coeficiente de correlación de 0,3537), seguridad (Coeficiente de correlación de 0,2089), empatía (Coeficiente de correlación de 0,2514) Coeficiente de correlación de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción.

Redhead. (10) (2013), en la investigación sobre "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo" concluye que la calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al establecimiento de salud. Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios (Rho: 0,609;  $p=0.000$ ), a la vez se halló que existe una correlación directa y significativa entre las dimensiones fiabilidad (Rho: 0,588;  $p=0.000$ ), capacidad de Respuesta (Rho: 0,545;  $p=0.000$ ), seguridad (Rho: 0,474;  $p=0.000$ ), elementos Tangibles (Rho: 0,606;  $p=0.000$ ), empatía (Rho: 0,602;  $p=0.000$ ) y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Respecto a las teorías que sustentan la investigación, Según Zeithaml A., Parasumarn, & Berry (1988), define la calidad de servicio como la discrepancia entre la expectativa

que se forma el usuario con anterioridad y la percepción que ocurre después de recibir la atención, esta puede valorarse positiva o negativamente. Como instrumentos de medida de calidad de servicios se han planteado diferentes modelos, siendo el SERVQUAL uno de ellos donde determinaron cinco dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Señala Demmig E. la calidad de servicio como la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. Lo concerniente a calidad del Servicios en Salud, Para Donabedian tiene una cualidad complicada que es capaz analizada y medida, la define como Calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con menores riesgos para el paciente, donde los mayores beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con lo que se cuentan para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes. También la define como. Calidad es una propiedad de juicio sobre alguna definible de la atención.

Según Thompson y Col. (1997), menciona que el nivel de satisfacción del usuario será dependiente de la calidad de servicio y sus expectativas. Se muestra satisfecho cuando ve más que cubiertas sus expectativas respecto a la atención recibida e insatisfecho si sus expectativas son bajas o sus expectativas no han sido cubiertas existiendo una brecha de insatisfacción. Posee dos dimensiones validez y lealtad. Según Oliver, Richar L. La Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente y para Para Atalaya P. María C. La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

**Formulación del problema general:** ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018?

**Objetivos de la investigación:** El objetivo general que se planteó en la tesis es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua, 2018.

Además, los objetivos específicos que a continuación se mencionan: (1) Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción en los asegurados. (2) Determinar la relación fiabilidad y satisfacción en los asegurados. (3) Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados. (4) Determinar la relación entre seguridad y satisfacción en los asegurados. (5) Determinar la relación entre

empatía y satisfacción en los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

## **METODOLOGIA**

El tipo de estudio es No experimental, de diseño fue descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, en el primer trimestre del año 2018, se derivaron 110 asegurados al Hospital regional de Moquegua, la muestra estuvo conformada por el mismo número de asegurados de la población, la cual será considera el 100%, para el análisis del presente estudio. En el presente trabajo la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario a los asegurados del fondo de aseguramiento en salud de la Policía Nacional del Perú

## **RESULTADOS**

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles, se observa que el 48.2% de los asegurados en SALUDPOL clasifican en regular, 24.5% en malo, 20.9% bueno, 3.6% en excelente y por último el 2.7% en pésimo.

Respecto a la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad, se observa que 46.4% califica como regular, 23.6% malo, 17.3% bueno, 9.1% excelente y por último el 3.6% pésimo.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que el 50.0% de los asegurados de SaludPol califican como regular su apreciación en la atención que reciben en el Hospital Regional Moquegua, el 20.0% malo, el 17.3% bueno, 8.2% excelente y 4.5% pésimo.

En la dimensión seguridad de calidad de servicio, se aprecia que el 50.0% opina que es regular, seguido de 20.0% bueno, 18.2% malo, 10.0% excelente y 1.8% pésimo. La mitad de los asegurados perciben como regular, 30.0% bueno y 20.0% como malo, es decir que existe una brecha de 70.0% que se tiene que mejorar.

Con respecto a la dimensión empatía, se aprecia que el 43.6% percibe como regular, seguido de 25.5% bueno, 20.0% malo, 9.1% excelente y por último 1.8% como pésimo. Es decir, que la mitad de los asegurados de SALUDPOL califican como regular la calidad de servicio, 34.6% bueno y 21.8% como malo.

En la calidad de servicio, se aprecia que el 59.1% de los asegurados de SaludPol perciben que la calidad es regular, 16.4% malo, seguido de 15.5% bueno, 7.3% excelente y por último 1.8% pésimo.

Respecto a la satisfacción de los asegurados del fondo de aseguramiento de SaludPol, se aprecia que el 47.3% califican como regular, 22.7% malo, 13.6% bueno, 9.1% pésimo

y por último 7.3% excelente. En el análisis estadístico con variable dicotomizada de satisfacción de los asegurados de SaludPol, el 67.3% manifiestan estar insatisfechos y el 32.7% de ellos se muestran satisfechos.

## **DISCUSION**

Considerando los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados (Rho: 0,822 y significativa y el  $p$  – valor = .000 < .05); obteniendo resultado similar Ramírez en Andahuaylas, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” determinó una correlación positiva moderada entre ambas variables, asimismo Ramírez en Yurimaguas en su tesis sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705; asimismo Redhead en Chaclacayo, en el 2013, en la investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, evidencia que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios (Rho: 0,609;  $p=0.000$ ), en los trabajos previos se ha obtenidos resultados similares de ahí la importancia de brindar un servicio de calidad para el logro de la satisfacción del usuario, ya que todas las organizaciones de salud a nivel nacional están orientados al logro de que el usuario se sienta satisfecho después de hacer uso de los servicios de salud, es decir las políticas de salud en el Perú están orientadas a brindar atención de calidad.

Concluyendo que, si existe correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, que se atienden en el Hospital Regional Moquegua durante el 2018. Asimismo, se evidencia que existe correlación alta y positiva entre las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es decir, que los directivos y el personal de salud deben tomar en cuenta que si se brinda una atención de calidad el usuario se ira satisfecho; cabe mencionar que la organización de salud se siente comprometida en el logro de la calidad de servicio, en ese propósito todavía existen trabajadores que no se ven comprometidos francamente y abiertamente con la calidad de atención, se muestran reacios al cambio.

## **CONCLUSIONES**

1. Se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

2. Se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la fiabilidad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.
3. Se concluye que existe correlación moderada y positiva entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.
4. Se concluye que existe correlación moderada y positiva entre la dimensión seguridad y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.
5. Se concluye que existe correlación alta y positiva entre la dimensión empatía y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.
6. Se concluye que existe correlación alta y positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua 2018.

#### **REFERENCIAS**

1. Ramírez JC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. 2015.
2. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema. (2016) Yurimaguas. Perú. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
3. Redhead RM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco. (2013). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
4. Bitner, Zeithman, Valerie A. Marketing de servicio. s.l.: Editorial, Fic GrawHill Interamericana, 2002.
5. Deming, W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
6. Donabedian, A Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. Pública Científica - USA, págs. 382 – 400.
7. Thompson A. And sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence, International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141. 1995.
8. O. Richard. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo). 2009. Second edition.

9. M., Atalaya Pisco. La Satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos facultad de ciencias administrativas. Lima: s.n., 1998.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, **Melissa Mayuth Vélez Luna**, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud. de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N.º 44914822, con el artículo titulado

“Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los asegurados del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP, atendidos en el Hospital Regional Moquegua,2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna Revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, 29 de agosto 2018



.....  
Br. Melissa Mayuth Vélez Luna  
DNI 44914822