



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración.

AUTOR:

Frans Erik Rivera Casique (ORCID: 0000-0001-6191-5704)

ASESOR:

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales (ORCID: 0000-0003-3833-2126)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Nuestro Señor Jesucristo, por su infinita gracia y misericordia, porque a pesar de lo difícil que se mostró el camino, me brindó la fuerza necesaria para alcanzar la meta, y a mis amados padres Zoila y Oscar por su amor y apoyo incondicional, en cada instante de mi vida.

Frans Erik

Agradecimiento

A mi querido amigo y maestro Tony Venancio Pereyra Gonzales quien con amplio conocimiento y dedicación inspiró en mi la pasión por la administración y a mis compañeros de aula, con quienes debatimos y compartimos momentos inolvidables en la lucha por una educación integral, porque en estos años de estudios universitarios perduró la unidad, la lealtad y la sana competencia las cuales nos permitió alcanzar objetivos comunes.

El autor

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Rivera Casique Frans Erik cuyo título es: "Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la Red Asistencial de Salud, Moyobamba, 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12, DOCE.

Moyobamba, 09 de julio de 2019


.....
Dr. Julian Tomangillo S.
LIC. EN ADM.
CLAD N° 7095

.....
PRESIDENTE


.....
Mg. Lin Alvarez Rios
CLAD N° 93849

.....
SECRETARIO


.....
Percyra Gonzalez Tony Venancio
Magister en Gestión Pública
DNI N° 9539826

.....
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de Autenticidad

Yo **FRANS ERIK RIVERA CASIQUE**, identificado con DNI N° 72631503, estudiante del programa de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada: **“Implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la Red Asistencial de Salud, Moyobamba 2018”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

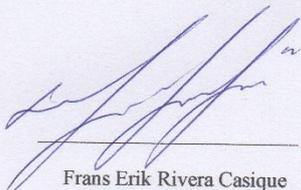
Se a respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no a sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 las tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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 (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Moyobamba, 05 de Julio de 2019



Frans Erik Rivera Casique

DNI: 72631503

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Figuras	vii
Índice de Tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo de investigación.	14
2.2. Operacionalización de variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos.	21
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36
Matriz de consistencia.....	37
Instrumentos de recolección de datos.....	40
Validación de instrumentos	44
Constancia de autorización de ejecución de investigación.	50
Acta de aprobación de originalidad de tesis	51
Captura de Pantalla del Turnitin.....	52
Autorización de publicación de tesis al repositorio	53
Carátula de la tesis visada	54

Índice de Figuras

Figura 1. Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud (pre-test).....	24
Figura 2. Calidad de atención al usuario después de implementar en el marco común de evaluación (pos- test)	25
Figura 3. Evaluación del marco común de evaluación.....	26

Índice de Tablas

Tabla 1. Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud (pre-test).....	24
Tabla 2. Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud. (pos – test)	25
Tabla 3. Evaluación de aplicación del marco común de evaluación	26

RESUMEN

La presente investigación orientada a la mejoría de las instituciones públicas mediante el empleo de un modelo de gestión de la calidad y denominado “Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018”, cuenta con un respaldo aplicativo en instituciones europeas y evidencia una productividad significativa que ha logrado ubicar a las instituciones en promotores de los estándares de calidad en el servicio al cliente.

La investigación responde a una necesidad muy generalizada de la sociedad en general más aun en esta parte de Latinoamérica, donde la promoción de las ventas por encima de la preocupación por el bienestar del consumidor o cliente, esta problemática agudiza en el sector público pues la indolencia y corrupción que existe en este sector impide a los trabajadores encontrarse con los ambientes, materiales, y capacidades necesarias para resolver esta problemática. La red asistencial de salud de Moyobamba es una asociación público privada que no se exime de esta problemática por lo que surge la necesidad de realizar esta investigación buscando promover una cultura de servicio de calidad al cliente en todos sus niveles.

La metodología de aplicación fue bajo un tipo de estudio pre experimental, donde se realizó un estudio previo, se aplicó al equipo de trabajo el modelo de gestión de calidad CAF, y posteriormente se realizó el seguimiento de los resultados obtenidos, los cuales nos manifiestan que la implementación del marco común de evaluación mejora la calidad de la obtención de la red asistencial de salud en el 2018, estos resultados son obtenidos de una encuesta aplicada de forma aleatoria a una muestra de 150 usuarios de la red asistencial de salud en mención.

Palabras claves: marco común de evaluación CAF, modelo de gestión, calidad, atención al cliente.

ABSTRACT

The present research aimed at the improvement of public institutions through the use of a quality management model and called "Implementation of the common CAF evaluation framework to improve the quality of user care of the health care network Moyobamba 2018", has an application support in European institutions and evidences a significant productivity that has managed to place the institutions in promoters of quality standards in customer service.

The research responds to a very generalized need of society in general even more in this part of Latin America, where the promotion of sales over the concern for the welfare of the consumer or customer, this problem is exacerbated in the public sector because the indolence and corruption that exists in this sector prevents workers from encountering the environments, materials, and capabilities necessary to solve this problem. Moyobamba's health care network is a public-private partnership that does not exempt itself from this problem, which is why it is necessary to carry out this research seeking to promote a culture of quality service to the client at all levels.

The application methodology was under a pre-experimental type of study, where a previous study was carried out, the CAF quality management model was applied to the work team, and the results were subsequently monitored, which show that the Implementation of the common evaluation framework improves the quality of obtaining the health care network in 2018, these results are obtained from a survey applied randomly to a sample of 150 users of the health care network in question.

Keywords: common evaluation framework CAF, management model, quality, attention client.

I. INTRODUCCIÓN

Lamentablemente la realidad nos enmarca en una situación caótica con respecto a la atención de calidad en todo el mundo, nuestra cultura actual se ha inmerso en un círculo económico bajo el concepto de la primacía de rentabilidad antes que proporcionar una atención de calidad a los clientes o usuarios de todas las instituciones. Mucho más relevante y evidente aun es la falta de calidad en la atención de las instituciones públicas, por un lado está el factor económico por los costos elevados de la implementación de las herramientas necesarias para que dentro de las instituciones públicas se proporcionen desde sillas ergonómicas para cuidar la salud de los trabajadores, materiales de escritorio para la ejecución de sus actividades cotidianas hasta la necesaria infraestructura para el desarrollo de las actividades, por otro lado está el factor político que genera muchos procesos burocráticos en la administración de las instituciones públicas, las disposiciones normativas que no colaboran en la inserción de las nuevas generaciones en el contexto laboral, que por lo contrario aumenta el grado de dificultad y entonces tenemos que por ejemplo en el Perú las personas tengan que trabajar hasta los 65 años para poder jubilarse, basta con ingresar a cualquier institución del estado para darse cuenta de esta situación y evidenciar que las personas a esa edad tienen poca disposición para el trabajo, asimismo existe también el factor humano de los trabajadores los cuales se sienten muy poco motivados por lo mismo que no se les genera un ambiente adecuado de trabajo, no cuentan con incentivos laborales y a esto hay que sumarle la masiva demanda de usuarios a nivel mundial que a diario concurren al servicio de los sectores públicos.

En el Perú el estado de las instituciones públicas no es ajeno a estas problemáticas y se podría decir que son más agudas aun, en el sector salud el gasto público es, por el momento, S/16.856 millones, equivalente al 2,40% del PBI, cuando lo recomendable según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es estar por encima del 6%, claramente este indicador nos sumerge como consecuencia en la falta de calidad de atención en todos sus niveles.

La asociación publico privada, Seguro Social de Salud – ESSALUD- es una de las instituciones más grandes a nivel nacional con más de 27 sedes a nivel nacional y cada sede con sus respectivos centros asistenciales según sus niveles, una carencia evidente y un reproche popular es la pésima atención que reciben sus millones de

usuarios a nivel nacional, si bien es cierto esta institución es de carácter asistencial medica por excelencia, este sector se abastece y asiste de la parte administrativa para su planificación, dirección, organización y control en todos los procesos, dentro del sector administrativo también se interrelaciona con los millones de usuarios ya sea para ver la parte de seguros médicos, el área de finanzas, que abarca la caja y facturación, tesorería, cobranzas coactivas, presupuestos; también está el área de logística, al área de recursos humanos , etc. Todas estas áreas al igual que en la parte asistencial denotan un mal o lento proceder en sus actividades cotidianas lo que recae en la mala atención al usuario que a diario acude a intentar encontrar una respuesta a su problema, la falta de propuestas para implementar una temática de calidad es evidente en esta institución.

La red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD cuenta con dos sedes, una asistencial y otra administrativa, en la segunda a diario concurren decenas de personas a realizar diversos trámites encontrando una mala atención por la demora en sus procesos, por la falta de claridad en la presentación de información para solucionar sus problemas, por la falta de materiales para la comodidad del usuario, por la desprolijidad en el trato con relación a la aplicación de virtudes humanas como la amabilidad, empatía, etc.

El estudio se respalda en antecedentes que fueron trabajados a nivel internacional como en la investigación de Hidalgo, (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Modelo De Gestión Para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadinm Canton Babahoyo*. (Tesis de pregrado). Universidad regional autónoma de los andes, Babahoyo, Ecuador, concluyó lo siguiente: El modelo diseñado de calidad adoptado a la vivencia de municipio de Babahoyo, mejora significativamente todos los procedimientos administrativos de la entidad pública y promueve la satisfacción, incremento y planificación de sus agentes en todos sus niveles. Este aporte nos da un respaldo de que su inserción en modelos de calidad mejora el porcentaje en comparación a como se ve la calidad de servicio y como perciben la atención los usuarios en todos sus niveles.

Reyes, H. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, arribó a las siguientes precisiones:

En consecuencia, a los hallazgos se decidió aceptar la hipótesis alterna, la cual nos dice que si hay un aumento de la satisfacción del usuario y/o cliente de acuerdo a la calidad de servicio que recibe en la asociación Share, Huehuetenango, la cual brinda un mejoramiento integral de toda la institución, pues genera que el trabajador se esfuerce por mejorar su trato hacia los agentes que interactúan con él.

Tras la obtención de respuestas donde un porcentaje de 73% afirma que la organización Share realiza jornadas de capacitación a sus trabajadores de forma periódica, cada 6 meses, en diferentes temas, teniendo todos como común denominador mejorar la calidad de atención se observa que tras las diferentes capacitaciones los trabajadores responden que un 64% de estos ya habían tenido una capacitación similar, por lo que ya tenían concebido la claridad de la importancia de la calidad en la atención, esto nos quiere decir que a lo que hay que apuntar es a ponerlo en práctica. Asimismo, manifiestan que es de importancia las capacitaciones periódicas para su ciclo continuo.

La organización Share buscando proporcionar un servicio de calidad dirigida a todos sus usuarios observa como propiedades fundamentales la excelencia en la atención, la amabilidad, estos han logrado sustentar una alegría de los agentes en rangos aceptables.

Galaz, C. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Llegó a las siguientes conclusiones:

El marco de excelencia en la calidad cuneta con un procedimiento que capacita a cualquier institución a concretar una evaluación o autodiagnóstico, mediante un control sistemático y programado de sus estrategias y planes de gestión, la cual, en primer término, se transforma en la respuesta a la disyuntiva interior del procedimiento de acreditación, si bien es cierto no inmediata, pero si al mediano plazo.

En cuanto a modelos de excelencia transformados en opciones poderosas para que las instituciones tanto públicas como privadas, ya que están en la capacidad de generar una mejora continua de sus operaciones y alcanzar como una toda la excelencia en el servicio o producto que entregan.

El marco común de evaluación, modelo CAF por sus siglas en inglés, abocado a los organismos gubernamentales, es un ejemplo de calidad total que busca rendir y

perfeccionar la operatividad de las instituciones poniendo de manifiesto los puntos fuertes y reforzando los espacios de mejora de las organizaciones.

Además, a nivel nacional existen trabajos de investigación entre ellos están, Tipian, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la dirección general de protección de datos personales del ministerio de justicia*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

Para su trabajo de estudio efectuado se obtiene de manera positivo el objetivo del trabajo, evidenciando que, si existe un grado de relación significativa en la planeación y de esta forma la calidad de atención a los agentes que acuden a la dirección del ministerio de justicia, lo cual nos trae como resultado la aceptación de la hipótesis alterna del estudio.

En el estudio se consigue determinar el objetivo específico del presente estudio, encontrando que la relación entre el nivel organizacional y la calidad de atención es de un gran nivel de relación entre ellas.

Vergara, C. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de Mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Concluyó que:

Las ópticas de las organizaciones que se encuentran arraigadas en una gestión por procesos orientada a la consecución de mejora continua, manifiestan la relevancia de contar con un plan operativo de control, para de este modo obtener el conocimiento de los resultados inmediatos y futuros y en base a esto tomar las direcciones acertadas como institución

Isuiza, F. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL Perú S.A.C*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

La calidad de atención si mejora con el uso del método PDCA, esto en base a que antes de la aplicación del método encontrábamos un 55% de la población con respuestas favorables, sin embargo, tras la implementación del método este porcentaje aumenta a 76, obteniendo una ampliación de 21%, lo cual evidencia claramente que la aplicación del método condiciona para bien la calidad de atención.

Para el uso de la segunda variable encontramos que la implementación del programa PDCA aumenta sustancialmente la satisfacción en los usuarios, en consecuencia, a que antes de la implementación del método la respuesta de los usuarios era de un 74% favorable y tras su implementación aumenta a 85%, manifestando un cambio de 11%.

Asimismo, a nivel regional existen trabajos de investigación como,

Rojas, C. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Capacidad del personal y atención al cliente en el restaurant cevichería “AAA SU MARE D ¡FUSIÓN”!* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

Con propósito al estudio y a la obtención de resultados aplicados a la muestra de los trabajadores de la organización ubicada en la sede Moyobamba, encontramos que para la primera dimensión sobre capacidad de personal se observa que, las dimensiones de aptitudes física, intelectuales, profesionales, se ubica dentro de un rango malo, por otro lado, la variable de atención al cliente se encuentra ubicada en una posición regular.

Para sacar el cálculo del porcentaje de relación que existe entre las variables; capacidad de personal y atención al cliente, se vio necesario realizar una prueba de normalidad, la cual nos proporcionó la información necesaria que fue el cisma entre la distribución normal entre las variables mencionadas, así es como surge la premisa de desarrollar la prueba de Spearman la cual arrojó un grado de relación que no es significativo, tras corroborar ambas pruebas podemos decir que si se evidencia una relación significativa entre la calidad de atención y la capacidad del personal.

Panduro, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de servicio de los clientes de la aerolínea Star Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. concluyó que:

En el proceso de estudio se obtuvo la determinación que las dos muestras evidencian deficientes y serios problemas que deben ser rectificadas. Por otro lado, se evidencia que la significancia del valor del chi-cuadrado encontrado es de 0.00, la cual es evidentemente inferior a 0.05, como resultado final se procede a tomar por válida la hipótesis alterna, la cual nos indica de forma clara que si encontramos una relación directa entre ambas variables. Así es como para el presente trabajo de investigación se acepta la hipótesis alterna por todo lo antes mencionado.

Alvarado, k. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad del servicio hotelero de DM Hoteles según el modelo EFQM*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que: Las respuestas encontradas es que hay un porcentaje de 50.2% sobre la calidad en la atención, este resultado nos quiere decir que la empresa debe mejorar los servicios que brinda para poder satisfacer a los clientes y/o usuarios. Asimismo, los huéspedes manifestaron la siguiente respuesta un 54.2% regular, en consecuencia, al uso de los materiales que no son trabajados de forma debida, y finalmente para la variable de la perspectiva de los usuarios opinaron en un 50.08% que es de regular a mala ya que debido al tipo de trabajo los usuarios lo perciben de una forma u otra.

Como sustento de la investigación, se recurrió a dos teorías, siendo la primera el Marco Común de Evaluación CAF la cual resulta ser uno de los mejores modelos de calidad integral que está destinado a la aplicación dentro de las instituciones públicas de los diferentes gobiernos. Este modelo fue creado y aprobado en el año 2000 por un conjunto de personas que conformaban la conferencia de la calidad europea del mismo año, la cual fue desarrollada en la ciudad de Lisboa. En octubre de 2001 se mejoró la versión del modelo y así a través del tiempo se estuvo perfeccionando y ahora nos encontramos con el último y más reciente elaborado el 2006, el cual ha causado y obtenido grandes repercusiones en toda Europa, por ejemplo, para marzo de 2008 el marco común de evaluación ya contaba con más de 1167 usuarios registrados en 36 países de todo el mundo y estuvo traducido en 20 idiomas.

El lanzamiento del modelo se produce hace 12 años atrás y aun cuenta con los rasgos característicos de ese momento con relación a su ámbito de aplicación, pues en la actualidad encontramos que el sector público tiene que enfrentar una gran demanda de retos en relación a la calidad de servicio. Todo esto a causa de los constantes cambios gubernamentales y sus diversas propuestas y la presión que ejerce este sector tan importante en una sociedad, la cual va experimentando importantes reformas poniendo su foco en la transparencia de la administración pública y en la eficiencia y eficacia de los procesos de las mismas, asimismo la entrega de los servicios de forma óptima y de acorde a los más actuales estándares de calidad en la atención.

El marco común de evaluación CAF a imagen de su par e inspiración el modelo de excelencia EFQM, está dirigido hacia los resultados, hacia los clientes, hacia la

gestión y el desarrollo de metas claras, a una gestión obtenida por medio de la realización eficiente de procesos, de un trabajo activo y serio de parte de los trabajadores, de la constante innovación y su ciclo continuo de mejora, también con un serio y comprometido desarrollo de la responsabilidad social, la cual enriquece al sector público ya que allí encontramos la principal y más grande cantidad de usuarios.

Espinosa y Gonzales (2012) sostienen que: El marco común de evaluación CAF ha sido creado para ser empleado en el sector público y es altamente aplicable en esas instituciones de índole estatal, tanto en la administración como en su operatividad, la cual se extiende a nivel nacional, regional y local. Para su aplicación se puede usar como un todo integral en lo que refiere a la organización, o en cambio si la organización es muy grande se puede realizar aplicar el marco común de evaluación solo a algún departamento en específico como una unidad autónoma. (p. 34).

El conocimiento de los agentes intervinientes en las instituciones públicas del cómo y qué hacer administrativo permite evolucionar este mismo concepto y al de cliente, esto ayuda e incorpora a la rendición cuenta enfocado en los resultados. Con este punto se comienza una revolución positiva en el manejo de la información de los servicios públicos. Cuando nos referimos al CAF nos es posible identificar tres fases de la administración pública:

El magno modelo de excelencia CAF deja en evidencia un alto grado de libertad para la operatividad de las gestiones públicas, la cual claramente favorece a los que la dirigen, es decir a los funcionarios, estos al poder decidir sobre las áreas de mejora cuentan con una mejor perspectiva de la realidad, y de donde se debe implementar el modelo para que sea más eficiente y prolongado en el tiempo. El marco común de evaluación CAF cuenta con 8 principios básicos para su ejecución, orientación a resultados, observancia en los ciudadanos y clientes, liderazgo para el desarrollo de objetivos, gestión de procesos, involucramiento de las personas, mejora continua, la cooperación en beneficencia de ambos agentes y finalmente responsabilidad corporativa hacia la sociedad.

Desarrollando la temática del mismo ponente nos encontramos con la propuesta de que el marco común de evaluación CAF cuenta con un objetivo claro y es el de poner a los administradores públicos dentro de una cultura de búsqueda constante de excelencia enfocados en el desarrollo progresivo del ciclo PLAN – DO – CHECK –

ACT. De manera que se facilita la autoevaluación de las instituciones públicas a fin de concretar en un determinado diagnóstico y poder implementar las correcciones necesarias para su mejor funcionamiento es decir actuar como nexo a través de varios programas y orientarlos hacia la administración pública.

El marco común de evaluación como un modelo claramente inspirado en el modelo EFQM, así también en el modelo de la universidad alemana de Speyer, esta posee una estructura de 9 criterios, los cuales corresponden a los principales aspectos de una organización estatal y son:

1. Liderazgo
2. Estrategia y planeación
3. Personas
4. Recursos y alianzas
5. Procesos
6. Resultados orientados al ciudadano/cliente
7. Resultados orientados a las personas
8. Resultados orientados a la sociedad
9. Resultados operacionales clave

Siguiendo con el autor, este expone que existe un cierto grado de significancia potencial entre la causa y el efecto de los criterios de modelo establecido, el saber identificarlos de manera clara y precisa va a determinar la efectividad de las diversas actividades que sean destinadas a mejorar el sistema operativo de cualquier institución pública en la que fuera aplicado.

Los creadores del modelo CAF (CAF, 2006) exponen que: “una organización perfecta está caracterizada por fuertes interacciones entre los criterios 1, 2, 3 y 4 (Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Alianzas y recursos) o entre los criterios 3, 4 y 5 (Personas, Alianzas y recursos, Procesos)”. Nos manifiestan que los nexos existentes entre las causas y los efectos, es decir entre los facilitadores o trabajadores y los clientes o usuarios, tienen una gran importancia en el proceso de autoevaluación, en donde el que va a realizarla evaluación debe medir con mucho cuidado las evidencias es decir el conjunto de resultados obtenidos, las cuales fueron recogidas de los criterios establecidos.

Estos 9 criterios de la autoevaluación a su vez deben estar distribuidos en 5 criterios habilitadores, los cuales deben determinar claramente que es lo que las

organizaciones hacen y como lo hacen en lo que respecta a sus actividades desarrolladas para alcanzar los resultados propuestos y de 4 criterios referidos a los resultados que se obtenga tras la implementación de modelo.

Así mismo encontramos como segunda teoría la Calidad de atención al usuario. Saglik (2014) manifestó que: Cuando se considera el concepto de calidad desde el punto de vista de las empresas de fabricación y las de servicios, se observa que es muy difícil derivar un concepto de calidad estándar en las empresas de servicios debido a las características de intangibilidad y concurrencia del servicio. La calidad del servicio puede ser descrito brevemente como un fenómeno considerado dentro de la imagen que el usuario pueda llegar a adquirir por el trato que recibe.

Arias (2013), manifestó que: En su cuaderno de trabajo describe, que la calidad de servicio está estrechamente unido a la satisfacción del usuario, puesto que esta aparece cuando los usuarios encuentran la sensación de que han recibido un buen trato y un buen servicio, logrando satisfacer sus necesidades, aquellas que ellos ya tenían antes de ir a la organización. Ahora, también encontramos un tipo de calidad superior que consiste en brindar excelencia y que atrae a los usuarios a la fidelización de la marca que fuere, ahora esta fidelización no solo es al producto, servicio o actividad, sino que también puede llegar a ser al trato de los trabajadores a la postura que ellos adoptan a la entrada de algún usuario. (p.16).

López (2013) manifestó que: Cuando se habla de lo concerniente a calidad de servicio orientado al cliente encontramos que lo primordial que debe realizar la empresa sin importar su volumen, capacidad, estructura o naturaleza de sus operaciones es que deben manifestar toda la capacidad con la que cuentan para desempeñarse en el área de atención, ya que al ser el área la imagen que representa la institución va a ser la cual determine su preferencia. (p. 4).

La satisfacción de los clientes que la presentación de servicios comunicacionales está directamente relacionada con la satisfacción del cliente. Clientes después de comprar los productos pueden tener dudas en su toma de decisiones; la única manera de manejar esta incertidumbre es establecer una Relación a largo plazo con los clientes; la única forma de manejar y dar solución a esta incertidumbre es que se establezca una relación a largo plazo con los clientes.

Confiabilidad

Zeithaml, L. (2009), sostiene que “se define como la capacidad de realizar un servicio oportuno de manera precisa”. (p.65).

La confiabilidad ha mostrado en forma coherente, de las cinco dimensiones, ser la más importante en relación a los pensamientos críticos de los usuarios con respecto a la calidad de atención. También podemos verla en su ámbito más amplio como la fidelidad y el cumplimiento de las promesas hechas a los usuarios, por ejemplo, plazos de entrega de materiales, el solucionar un problema, suministrar un servicio y al fijar precios.

Cabe mencionar que, Zeithaml, L. (2009), sostiene que: “todas las organizaciones deben ser capaces de entender las expectativas del usuario en relación a la confianza de su servicio, en caso contrario los usuarios piensan que lo están obteniendo, y por ende fracasan con sus usuarios de forma inmediata” (p. 15).

Rubio, P. (2014) en su estudio concluyo que: “es importante poner de manifiesto la existencia de proporcionalidad de las variables, que no fueron bien estructuradas por los clientes y que a su vez requieren una atención especial por parte de las instituciones que brindan el servicio”. (p. 10)

Seguridad

Zeithaml, L. (2009) refiere que: “la sabiduría y el buen trato de los trabajadores, así como la habilidad de la empresa para relucir un ambiente inspirador y de confianza al usuario es de gran necesidad”. (p.50).

Para esta variable es relativamente más importante la percepción que tenga el usuario con respecto a la seguridad que pueda encontrar dentro de la organización, asimismo de los productos o servicios de modo que uno experimente que tanto puede dar seguridad, y de este modo poder evaluar los resultados. Para esta variable también la organización busca formar credibilidad y lealtad entre los agentes que intervienen en los intercambios comerciales y fraternales.

Empatía

Zeithaml, L. (2009), nos manifiesta que: La base de la empatía como valor empresarial es llegar a realizar en los usuarios una sensación de que son únicos y que en ese lugar se entiende a la perfección sus necesidades, posteriormente entregarles el servicio. Resalta también que aun así las compañías cuentan con gran

cantidad de recursos, pero no aplica estos principios es difícil que puedan llegar a ocupar lugares de aceptabilidad buenos por los usuarios. (p. 60).

Cuando nos manifestamos sobre la satisfacción en relación a la calidad nos abocamos a un encuentro directo entre estas variables que crean un ambiente positivo al menos en una primera impresión. Por otro lado, la investigación de las relaciones es más minuciosa puesto que muchos factores deben ser tomados en forma paralela, es decir entre ambos fenómenos.

Castellanos (2014) comenta que: Los agentes no observan las compañías en precisiones segmentadas o en áreas totalmente diferentes, ellos observan las compañías como un todo. Los clientes cuentan con un punto de vista único y ellos son los que califican si un determinado nivel de servicio es bueno o es malo, ya que si buscamos un término medio se nos es difícil encontrar porque la característica principal de estas variables es la relación directa que guarda. (p. 9).

Tangibles

Zeithaml, L. (2009), nos dice que: Es el aspecto relacionado a lo físico de la organización, es decir a la estructura, a los implementos del personal, al equipo y a los materiales de comunicación que emplea la institución. Los elementos tangibles con procesos lo emplean las instituciones que se deciden mejorar su imagen visible, es decir recomendable a la vista, asimismo manifestar calidad a los clientes, proporcionar continuidad o más bien dicho fidelizar a los clientes, todo esto se debe hacer mediante una metodología de calidad combinado con los tangibles. (p.37)

La investigación propuso como problema general: ¿Cómo la implementación del marco común de evaluación CAF mejora la calidad en la atención al usuario en la red asistencial de salud Moyobamba 2018? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba 2018?, ¿Cómo se desarrolla el marco común de evaluación CAF en la red asistencial de salud Moyobamba 2018?, ¿Cuánto es el nivel de mejora en la red asistencial de salud Moyobamba 2018?

La presente investigación se justifica en los siguientes criterios, justificación teórica, el estudio se justifica de forma teórica en cuanto a que la implementación del marco común de evaluación CAF genera nuevos aportes a la implementación de modelos de gestión de la calidad y deja un precedente basado en datos reales para su estudio en busca de un estudio más profundo en lo que concierne a la

mejoría de la calidad en la atención de las instituciones gubernamentales. justificación práctica, se justifica en la práctica de manera que pasa por la aplicación del marco común de evaluación como herramienta de gestión de calidad y dejando en evidencia mediante instrumentos de estudio, el grado de influencia en la atención a los agentes directos que interactúan con la red asistencial de salud Moyobamba. justificación por conveniencia, el trabajo de investigación se justifica en conveniencia dado que sirve como soporte para el cumplimiento de los logros y objetivos planteados por el investigador, en este caso para es de conveniencia ya que es un requisito imprescindible para el logro de un grado académico. Así también favorece a la institución a desarrollar mejor en nivel educativo de sus estudiantes, justificación social, del mismo modo, presenta relevancia social, pues tras la implementación el marco común de evaluación se quiere garantizar una calidad de trato a los miles de usuarios que interactúan con la red asistencial de salud Moyobamba, proporcionándoles a la población en general adecuado servicio y evitando molestias de atención en este establecimiento público. justificación metodológica, asimismo la justificación metodológicamente en lo que concierne que deja en evidencia el proceso de implementación del marco común de evaluación y la aplicación de todos sus criterios mediante la obtención de resultados que posteriormente van a ser medidos y evaluados en relación a la mejora de la atención al usuario manifestando la ampliación de conocimientos metodológicos de la implementación del modelo marco común de evaluación mencionado en la organización donde se implementara.

El presente trabajo de investigación propuso las siguientes hipótesis generales, H_i : El marco común de evaluación mejora significativamente la calidad de atención en la red asistencial de salud Moyobamba 2018; H_o : El marco común de evaluación no mejora significativamente la calidad de atención en la red asistencial de salud Moyobamba 2018. Y las hipótesis específicas son: el nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018 es bajo. El marco común de evaluación en la red asistencial de salud Moyobamba 2018 es positivo. El nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018 es bueno.

Asimismo, se formuló como objetivo general: Conocer como el marco común de evaluación mejora la atención al usuario en la red asistencial de salud Moyobamba

2018, y como objetivos específicos, diagnosticar el nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba 2018; aplicación del marco común de evaluación en la red asistencial de salud Moyobamba 2018. Determinar el nivel de mejora de la calidad en la atención del usuario la red asistencial de salud Moyobamba 2018.

II. MÉTODO.

2.1. Tipo de investigación.

Tipo

Se utilizó un diseño PRE – EXPERIMENTAL, para este diseño se efectúa una vista previa al estudio en general, es decir realizamos en primera instancia un diagnóstico al grupo experimental al cual determinaremos como O1, posteriormente si se aplica la metodología que se desee sobre la variable al cual determinaremos como X, finalmente se realiza ya el estudio final evidenciando si es que hubo o no cambios en relación al primer diagnóstico y tras la implementación del programa de estudio, para identificar este proceso lo denominaremos O2.

Nivel de investigación

APLICATIVO: donde se traza la resolución de problemas. Las diferentes técnicas de índole estadístico evaluaron el cumplimiento y el triunfo de la injerencia en cuanto a: proceso, resultados e impacto (Supo, 7 de enero de 2013, párr.10).

Diseño del estudio

Diseño de pre test / pos test.

Fórmula:

$$G: O_1 - x O_2$$

Dónde:

G: grupo experimental.

O1: pre test antes del desarrollo del plan de evaluación de la calidad en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD”.

X: implementación del Marco Común de Evaluación CAF.

O2: post test después del desarrollo del plan de evaluación de la calidad en la atención al usuario de la red asistencial de salud Moyobamba Es SALUD.

2.2.Operacionalización de variables

Variable Independiente: Marco Común de evaluación

Variable dependiente: Calidad de atención al usuario.

Variable Independiente: Marco Común de evaluación

Definición conceptual. - el marco común de evaluación al ser una herramienta de gestión de calidad integral proporciona en su aplicación el reconocimiento de las áreas que manifiesten fallas o retrasos en el ejercicio de sus actividades cotidianas, todo esto mediante un análisis integral que abarca desde el ingreso de un usuario a cualquier establecimiento hasta la satisfacción o no del mismo al retirarse del lugar. Para su aplicación es necesario la colaboración de los trabajadores de la organización pues estos determinaran los resultados.

Operacionalización

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Marco común de evaluación CAF	Es el programa de proceso de calidad total, basada en la premisa de que la excelencia de resultados en el rendimiento de la organización, para los ciudadanos, clientes, personas, y en la sociedad, se puede alcanzar a través de un liderazgo capaz, de dirigir la estrategia y la planificación.	El marco común de evaluación CAF ofrece un instrumento ágil y sencillo que facilita a las organizaciones la práctica de la autoevaluación orientada a la mejora de resultados.	Planificar Hacer Verificar Actuar	Planeación de evaluación Implementación del CAF. Tabla de evaluación Difusión de resultados	Nominal
Gestión de calidad	Según San Miguel (2014), la gestión de calidad es la suma en conjunto de pequeños sistemas formando la estructura organizacional, los procedimientos y los insumos necesarios para confirmar que todo los productos y servicios ofrecidos a	Según Vargas y Aldaña (2007) mencionan ciertos hitos históricos con sus características que incidieron en el desarrollo y perfeccionamiento de	Seguridad confiabilidad	Personal que inspire confianza Personal con conocimientos Personal Resolutivo	Ordinal

los clientes superen sus expectativas y satisfagan sus necesidades

las formas de satisfacer necesidades del hombre, lo cual dio pie a la creación de las organizaciones y actividades que producen bienes y servicios.

Empatía

Cumplimiento del servicio
Atención personalizada
Preocupación por el usuario
Personal orientador

sensibilidad

Personal con el deseo de apoyar

Tangibles

Equipamiento moderno.

2.3.Población, muestra y muestreo.

Población

Levin y Rubin (1996), sostienen que, “la población en su conjunto que contiene los elementos necesarios para ser objeto de estudio sobre los cuales durante el proceso se intenta sacar las mejores conclusiones o las cuales nos acerquen más a la realidad”. (p.17)

La presente investigación al estar inmersa en un mecanismo o inferencial se ha determinado realizar una contabilización de los cuatro últimos meses para poder determinar la población. Por una regla simple vamos a obtener el promedio de las personas que asistieron.

$$N= 215+250+240+265 / 4$$

$$N= 242.50$$

$$N= 243$$

Muestra

Sampieri (2006) nos dice que “esta variable es por naturaleza un desagregado de la población. Es decir, forma parte de una serie de disposiciones que pertenecen a un conjunto ya establecido y con sus propias formas”. (p. 141)

La obtención es necesaria para la indagación de las características y/o propiedades de la población, en cuanto a que debe guardar relación directa con la interacción entre el servidor y el usuario.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 Npq}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{243(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{242(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{233.37}{1.56}$$

$$n = 149.59$$

$$n = 150$$

Muestreo

Para el presente trabajo de investigación se tomó el tipo de muestreo no probabilístico el cual refiere, que los objetos de estudio pueden ser obtenidos mediante muestras representativas, los cuales nos servirán como representación del total de la muestra.

Así mismo es importante recalcar que los agentes intervinientes fueron elegidos, por el método de conveniencia la cual nos refiere que, cuando el investigador desconoce a ciencia cierta la relación establecida entre las variables de estudio éste puede elegir a su favor los agentes a los cuales se le aplicara la herramienta que se desarrollaron en la investigación.

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

Técnica

Concepto. - Rodríguez (2008), manifestó que, las diversas formas se emplean como medios de recaudación de elementos informativos, entre ellas las más destacadas son la observación, el cuestionario y las encuestas (p. 19).

Se realizará observación sobre la aplicación del marco común de evaluación y se evidenciará la participación y repercusión de los trabajadores y al mismo tiempo se realizará una encuesta dirigida a los usuarios internos.

Instrumentos

La ficha de observación esta aplicada a la variable marco común de evaluación caf, encontrando entre sus dimensiones, planificar, hacer, verificar y actuar; entre sus indicadores encontramos la planificación la implementación, la evaluación y la difusión de resultados, asimismo cuenta con doce preguntas cerradas, con valoración "SI" "NO".

La encuesta es aplicada a la variable atención al usuario, cuenta con 5 dimensiones; seguridad, confiabilidad, empatía, sensibilidad y tangibles, encontramos 11 preguntas dirigidos a los usuarios externos. Así mismo la valoración está establecida según la escala de Likert.

El cuestionario de la variable calidad de atención está constituido por 3 dimensiones que son nunca, a veces, siempre, que se desarrollaran en las 11 preguntas. Para lo cual se pone en evidencia una escala valorativa ordinal de 1 a 3 con puntuación, donde el valor 01 significa nunca, la valoración 2 se califica como a veces y la valoración 3 califica como siempre, tal como muestra en la tabla siguiente:

Escala de Calificación	
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Valoración del instrumento:

Escala de puntuación	
0 - 50	Nunca
50 - 100	A veces
100–150	Siempre

Validez

Es una de las herramientas necesarias para la favorable recogida de información que se desea plasmar dentro de los resultados, asimismo facilita interpretar el problema y la posible solución ya que esta herramienta debe de poseer la adecuada efectividad a la hora de recoger los datos y no sesgar la información.

Dr. David Jonatan Valdez Revilla

Mg. Ezequiel Berrios Burga

Mg. Ernesto Morales Fasanando

Variable	N°	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión de experto
Marco Común de evaluación	1	Metodólogo	47	Es aplicable
	2	Administrador	42	Es aplicable
	3	Metodólogo	46	Es aplicable
Calidad de atención al usuario	1	Metodólogo	47	Es aplicable
	2	Administrador	42	Es aplicable
	3	Metodólogo	46	Es aplicable

Confiabilidad

Para este estudio los instrumentos fueron valorados por expertos, de igual manera se realizó la prueba de Alfa de Crombach para sustentar su validez y confiabilidad.

Díaz, (2010) refiere que: “la confiabilidad es el grado de igualdad y nivel de medición, relación a la cual se aplica de forma reiterada el instrumento al objeto de estudio, para observar la similitud de resultados” (p. 78).

La confiabilidad estadística se obtuvo con el alfa de Crombach, el cual es 0.73.

$$\alpha = 0.73$$

2.5.Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se recopilarán datos de los pre-test aplicados a los usuarios de la red asistencial de salud de forma presencial, tras la evaluación de resultados se aplicará el marco común de evaluación en la organización y finalmente el post- test se desarrollará de forma presencial por segunda vez a los usuarios con el fin de evaluar y comparar en qué medida varían los resultados encontrados.

2.6.Método de análisis de datos.

Una vez que se recaba el material necesario tras una aplicación de los diversos instrumentos que se puedan emplear en una investigación, se pasa posteriormente a clasificar, almacenar y procesar los datos obtenidos mediante un sistema, el que el investigador considere más idóneo de las muchas que existen.

La media aritmética o promedio (M): como su nombre lo indica, señala la proporción media de los agentes de estudio que están en plena investigación, este es el punto de investigación central y el cual va a determinar cuán grande es la diferencia entre las variables de estudio y su medición ayudara a la definición de los resultados.

Su fórmula es:

$$M = \frac{X_1 + X_2 + X \dots}{N}$$

Desviación estándar (S): al hablar de este término nos referimos la desviación a distancia de las puntuaciones con relación a la media general, es dispersión de los resultados en relación al punto medio en general, esto nos deja evaluar el grado de paridad o disparidad en referencia a la población que está siendo objeto de medición.

La fórmula es la siguiente:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

La varianza: se la conoce simplemente como la potencialización de la desviación estándar. Es decir multiplicar por el mismo valor la desviación estándar.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_j - \bar{X})^2}{n - 1}$$

Descripción de diferencias entre grupos y variables:

La prueba Z: esta es la prueba estadística que se aplica a razón de que, cuando los tamaños de la muestra superan las 30 mediciones, esto nos permite evaluar el nivel de significancia entre las dos variables; muestra y media poblacional.

Su fórmula es:

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma}{n}}}$$

Dónde observamos que:

X = promedio parcial

S = desviación poblacional total

U = valor de la hipótesis

N = número de datos

2.7.Aspectos éticos

Para dar una relevancia ética y moral, mi persona en calidad de investigador se compromete a respetar sigilosamente los derechos de autor de los trabajos mencionados en el presente trabajo, asimismo declarando la veracidad de los resultados en los cuales recaerá la investigación y la confiabilidad de los datos estadísticos y teóricos empleados en el informe.

Day (1995) afirma que, “para cualquier tipo de publicación, se debe tener en consideración diversos aspectos y principios jurídicos y éticos”. (p. 148).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud (pre-test).

Nivel de dimensión	Cantidad	Porcentaje
Nunca	71	47%
A veces	45	30%
Siempre	34	23%
Total	150	100%

Fuente: elaboración propia

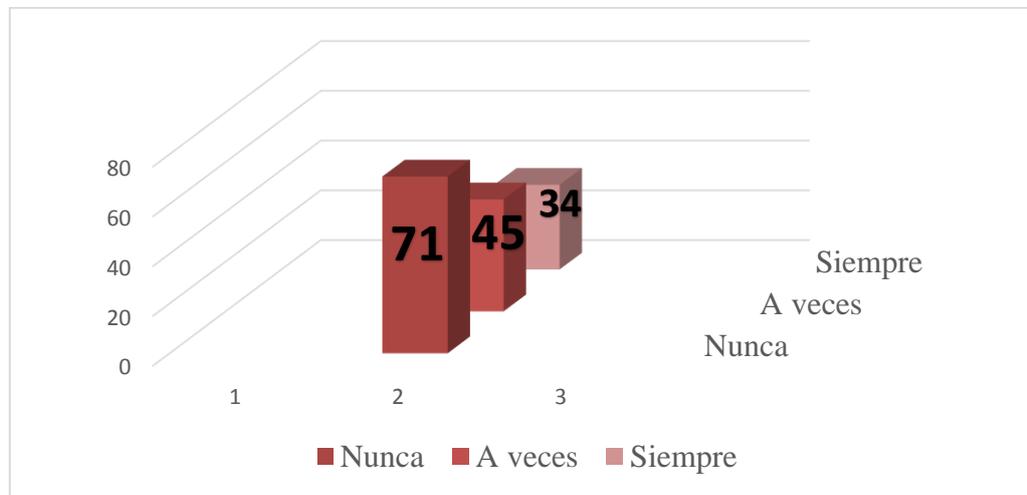


Figura 1. *Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud (pre-test).*

Fuente: Referente de la tabla 1

Interpretación.

Para efectos de la tabla 01 y la figura 01 se toma como objetivo de estudio los usuarios de la red asistencial de salud, en este caso explícitamente para determinar el pre-test, el cual nos enmarca dentro de un contexto negativo de un 47%, es decir la población responde que nunca evidencia una calidad de atención acorde a sus expectativas.

Tabla 2

*Calidad en la atención al usuario en la Red Asistencial de Salud- Essalud.
(pos – test).*

Nivel de dimensión	Cantidad	Porcentaje
Nunca	30	20%
A veces	69	45%
Siempre	51	35%
Total	150	100%

Fuente: elaboración propia

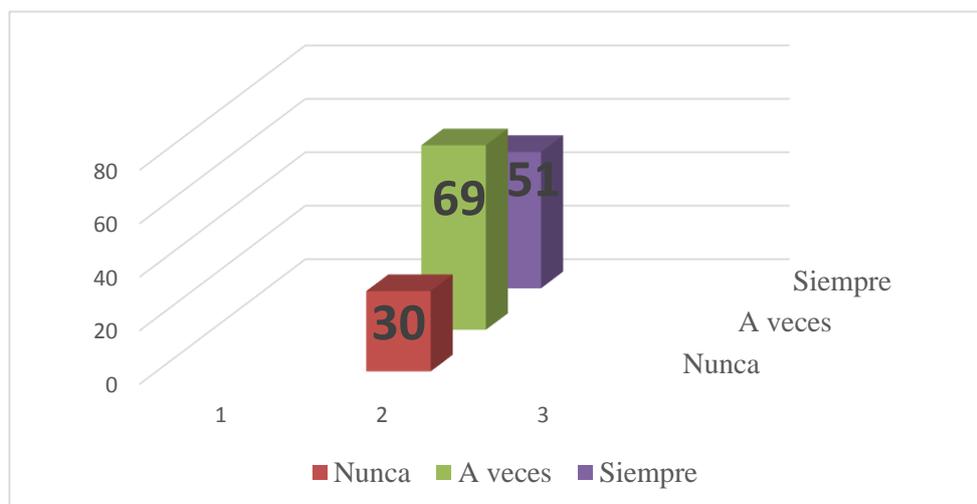


Figura 2. *Calidad de atención al usuario después de implementar en el marco común de evaluación (pos- test).*

Fuente: referente tabla 2

Interpretación.

Para efectos de la tabla 02 y la figura 02 se toma como objetivo de estudio los usuarios de la red asistencial de salud, en este caso explícitamente para determinar el post-test, el cual nos pone de manifiesto que existió cambios positivos y significativos en relación a la percepción de los usuarios con respecto a la atención de calidad en la red, estos cambios se evidencian en la reducción de un 27% con respecto al pre-test, de forma similar, es decir positivamente, las otras valoraciones tienen un crecimiento de 15% en a veces, 12% en siempre.

Tabla 3

Evaluación de aplicación del marco común de evaluación.

Nivel de dimensión	Cantidad	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

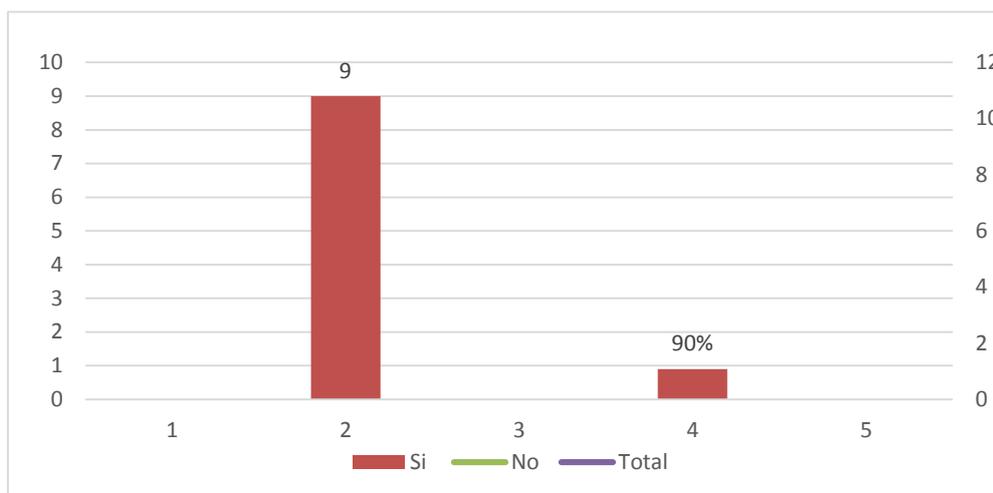


Figura 3. Evaluación del marco común de evaluación

Fuente: referente a la tabla 3

Interpretación.

En relación a la implementación del caf dentro de la red asistencial de salud de Moyobamba se aplicó una ficha de observación a los trabajadores donde las evidencias nos manifiestan la alta capacidad de aplicación que tiene este modelo de gestión de calidad integral.

IV. DISCUSIÓN

En consecuencia, al estudio presente podemos decir que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la alterna la cual nos indica que el marco común de evaluación mejora significativamente los índices de calidad en la atención a los usuarios de la red asistencial de salud ESSALUD, 2018; en consecuencia, a la variación de la valoración de los encuestados con respecto a percepción que estos tienen al estudio trabajado.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Hidalgo, (2015) al decir que: “El modelo diseñado de calidad adoptado a la vivencia de municipio de Babahoyo, mejora significativamente todos los procedimientos administrativos de la entidad pública y promueve la satisfacción, incremento y planificación de sus agentes en todos sus niveles, evidenciando que la aplicación de sistemas de gestión de calidad integral ayudan a mejorar significativamente los procesos en todos sus niveles, esto a su vez repercute como consecuencia en la perspectiva que consideran los agentes con respecto a la atención, esta conclusión nos da como objeto de discusión la importancia de empelar un modelo de calidad”. (p.20)

También Reyes, (2014) sostiene que “buena calidad de atención incrementa evidentemente la satisfacción de los usuarios en la organización Share, esto a su vez ayuda al incremento progresivo de la misma, pues va generando una actitud y aptitud diferente tanto en los usuarios como en los trabajadores, lo cual por consecuencia trae consigo una mayor satisfacción de los clientes. Tal como el ejemplo anterior encontramos una similitud de aprobación para la búsqueda de mejorar la calidad de atención en los usuarios pues generara contar con clientes satisfechos y fieles a lo que les puedas ofrecer como servicio.” (p.45)

Asimismo, con respecto a la teoría manifiestan que debido a que desafíos y presiones políticas, el sector público experimentó importantes reformas, la cual loran los objetivos de este trabajo, ya que analizar, proponer y ejecutar el marco común de evaluación dentro de una institución pública ayuda a mejorar la calidad de la atención en todos sus niveles.

V. CONCLUSIONES

- 1.1. Según los resultados encontrados observamos que el marco común de evaluación mejora significativamente la calidad en la atención de los usuarios de la red asistencial de salud Moyobamba, 2018.
- 1.2. En relación al estudio del primero objetivo se determinó un (47%) de nivel negativo en la calidad de atención en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018, la cual claramente nos indica una desaprobación de los usuarios con respecto al trato en la evaluación pre-test.
- 1.3. De acuerdo con el segundo objetivo específico, se logró la aplicación del marco común de evaluación en la red asistencial de salud Moyobamba 2018 con resultados positivos de implementación, según la ficha de observación encontramos una media que aduce que la aplicabilidad de este modelo es alta y de eficacia.
- 1.4. Finalmente, y haciendo alusión al tercer objetivo específico se determinó un nivel de diagnóstico positivo y considerativo tras la aplicación del modelo en relación a la calidad de atención al usuario, así encontramos un 27%, un 15% y un 12 % de variabilidad positiva.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.5.** Como primera medida exhortar a todas las instituciones públicas, la firme determinación de realizar un diagnóstico situacional en relación a la calidad de servicio que brinda a miles de usuarios a lo largo de todos los días y a lo largo y ancho de todo el país.
- 1.6.** Generar personas líderes con valores y aspiraciones de deseo de servicio y que sean capaces de sacar adelante iniciativas de implementación de herramientas de calidad de servicio para brindar una imagen diferente a los usuarios de todo el país, asimismo que manifiesten una capacidad de supervisar de todo el proceso y darle un retoque de proceso continuo.
- 1.7.** Implementar el marco común de evaluación en las instituciones públicas de todo el Perú, ya que en todas encontramos un déficit operativo de gestión de calidad.
- 1.8.** Complementar el proceso de mejora de calidad con la consultoría a un equipo de expertos que ya lo hayan desarrollado en alguna organización pública para complementar su aplicación, haciéndola más acercada a la realidad y pueda cumplir plenamente la mejora.

REFERENCIAS

- Allen, G. (2011b). Early Intervention: Smart Investment, Massive Savings, (online). London: Cabinet Office. Available at <http://www.cabinetoffice.gov.uk/resource-library/early-intervention-smart-investment-massive-savings>
- ALVARADO, Karen. *Calidad del Servicio Hotelero de DM Hoteles según el Modelo EFQM desde la perspectiva de los huéspedes*. Lima – Perú. 2016. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3853>
- Anaconda, M. (2010). La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios. *repositorio.ucm.edu*.(30). p ,16.
- Arias, A. (2013). Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario. *researchgate.net/publication* (50). p, 18.
- Asghar, A. (June, 2011). the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *University of Pune, India*, 1(7), 254-255.
- Association of Business Process Management Professionals. (2013). *Guia para o Gerenciamento de Pocessos de Negócio Corpo Comun de Conhecimento*. Brasil: ABPMP, BPM CBPK V3.0.
- Association of Teachers and Lecturers, (March 2010). *ATL Extended Services Position Statement*, (online). London: ATL. Available at , recuperado de : <http://www.atl.org.uk/extendedservices>.
- Cassermiro, M. (2010). Calidad en la Administración Publica. *Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos*. Volumen (7), p. 50.
- Castañeda, V. (2015). La importancia de la calidad en la aplicación de la gestión basada en resultados. *Presidencia del Consejo de Ministros*.

Castellanos, C. (noviembre, 2014). Importancia Calidad Servicio Industria Cosmética, universidad militar nueva granada facultad de ingeniería especialización gerencia en logística integral, 25 (2), 9 -10.

Castellanos, L. (2015). Estrategia y planificación estratégica. Maracaibo, Zulia, Venezuela: Ediciones Venezuela.

Children's Workforce and Development Council (CWDC), (2009). The Common Assessment Framework For Children and Young People: A Guide for Practitioners, (online). Leeds: CDWC. Available, at: www.cwdcouncil.org.uk/assets/0000/9081/CAF_Practitioner_Guide.pdf.

Chris, H. (October 2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *The British Journal of Social Work* . Volume (39), p. 1197.

Communities and Local Government, (2012). Communities and Neighbourhoods: Troubled Families. (online). Available at: <http://www.communities.gov.uk/communities/troubledfamilies/>

Dawer, K. (May 2016). A Breavementcommon assessment feramework in palliative care. *Sagge Journals*. Volume (34), p. 677.

Duque, E. (enero, 2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25)

EIPA (2002), Survey regarding quality activities in the public administrations of the European Union Member States, Maastricht, EIPA, p. 95.

EIPA (2003), Study for the Italian Presidency on the use of the common assessment framework in the European public administrations, Maastricht, p.92

Engel, C. (2002). Common Assessment Framework : The state of affairs, Eipascope, (1), p. 35-39.

Engel, C. (2003). Quality management tools in CEE candidate countries . Maastricht: EIPA, p. 104

GALAZ; Carla. *Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación*. Santiago – Chile. 2014. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116371/Galaz%20%C3%81lvarez%20Carla.pdf?sequence=1>

Gallardo, A. (octubre, 2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista electrónica de enfermería*.

Hall, C. (June 2009). A Tale of Two Cafs: The Impacto f the Electronic Common Assessment Framework. *The British Joirnal of Social Work*. Volume (39), p. 599.

HIDALGO, Jaime. *Modelo De Gestión Para Mejorar La Calidad De Atención Al Usuario Del Gadinm Canton Babahoyo*. Ecuador. 2015. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

ISUIZA, Jhoseph. *Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL PERÚ S.A.C*. Lima - Perú. 2017. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1634>

Jaston, J., & Nelis, J. (2006). Business Process Management. Oxford, UK: Butterworth- Heinemann. Volume (12), p. 18.

López, M. (septiembre, 2013). La importancia del control interno. *Instituto, Tecnológico de Sonora*, 82(13), 4- 5.

Ministerio de Administración Pública. (2005). Modelos de Excelencia, Modelo CAF. Congreso de excelencia de Castilla y León (p. 4-16). Madrid: Ministerio de Administración Pública.

Mora, C. (2011). la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. – *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 158-159.

Neave, H. (1987). Deming's 14 Points for Management: Framework for Success. *Journal of the Royal Statistical Society, Series D*. Volume (36), p. 561.

Nogueiro, t., & Saraiva, M. (2005). The Common Assessment Framework (CAF) and the Evaluation of Quality in a Public Service. Évora, Portugal: Case Study of Academic Services of the University of Évora. P. 136.

PANDURO, Monica. *Evaluación de la calidad de servicio de los clientes de la aerolínea Star Perú*. Tarapoto – Perú. 2015. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10359?show=full>

REYES, Sonia. *Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Guatemala. 2014. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Ríos Soria, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. Lima: Actualidad Gubernamental.

- ROJAS, Maribel (2015). *Capacidad del personal y atención al cliente en el Restaurant Cevicheria "AAA SU MARE DIFUSION"*. Tarapoto - Perú. 2015. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14594/Rojas_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional. *Revista Cuadernos de Administración por Universidad del Valle*(40). p 10.
- Ruiz Lopez, J. (2003). CAF: Una Metodología Europea de Autoevaluación para Organizaciones Públicas. Madrid: Universidad de Castilla La Mancha. (35). p. 356
- Ruppert, E. (October 2012). The Governmental Topologies Of Database Devices. *Sagge Journals*. Volume (29), p. 16
- Saglik, E. (January, 2014). Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Ataturk University Refectory, Ataturk University Faculty of Tourism, 4(1), 108-109.
- Tessa, M.. (October 2013). The Common Assessment Framework For Supporting Families. A thesis submitted to The University of Birmingham. Volume (15), p. 326.
- TIPIÁN, Sara. *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Lima - Perú. 2017. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9104>
- Valencia, A. (2010). *Compilación bibliográfica de estándares de auditoría, Total Quality Management TQM), ISO 9000, Malcolm Baldrige*.

Colombia.

VERGARA, Antonio. *Propuesta de Mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria*. Lima - Perú. 2017.

Recuperado

de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL_A.pdf?sequence=11

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo la implementación del marco común de evaluación CAF mejora la calidad en la atención al usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018? ¿Cómo se desarrolla el marco común de evaluación caf en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018? ¿Cuánto es el nivel de mejora en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018?</p>	<p>Objetivo general Conocer como el marco común de evaluación mejora la atención al usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar el nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018. Aplicación del marco común de evaluación en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018. Determinar el nivel de mejora de la calidad en la atención del usuario la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018.</p>	<p>Hipótesis general H1: El marco común de evaluación mejora significativamente la calidad de atención en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018. H0: El marco común de evaluación no mejora significativamente la calidad de atención en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018 es bajo. El marco común de evaluación en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD – en el 2018 es positivo. El nivel de calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud Moyobamba ESSALUD en el 2018 es bueno.</p>	<p>Técnica Se realizará la observación sobre la aplicación del marco común de evaluación y se evidenciará la participación y repercusión de los trabajadores y al mismo tiempo se realizará una encuesta dirigida a los usuarios internos</p> <p>Instrumentos La ficha de observación esta aplicada a la variable marco común de evaluación CAF. encontrando entre sus dimensiones, planificar, hacer, verificar y actuar; entre sus indicadores encontramos la planificación la implementación, la</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		evaluación y la difusión de
<p>Diseño pretest-postest.</p> <p>Campbell y Stanley (1978), sostienen que:</p> <p>Para este diseño se efectúa una vista previa al estudio en general, es decir realizamos en primera instancia un diagnóstico al grupo experimental al cual determinaremos como O1, posteriormente si se aplica la metodología que se desee sobre la variable al cual determinaremos como X, finalmente se realiza ya el estudio final evidenciando si es que hubo o no cambios en relación al primer diagnóstico y tras la implementación del programa de estudio, para identificar este proceso lo denominaremos O2.(p.140)</p>	<p>Población</p> <p>La presente investigación al estar inmersa en un mecanismo o inferencial se ha determinado realizar una contabilización de los cuatro últimos meses para poder determinar la población. Por una regla simple vamos a obtener el promedio de las personas que asistieron.</p> <p>$N = \frac{215+250+240+265}{4}$</p> <p>$N = 242.50$</p> <p>$N = 243$</p> <p>Muestra</p> <p>Se obtuvo para averiguar las propiedades o características de la población, en cuanto a que debe guardar relación directa con la interacción entre el servidor y el usuario.</p>	Variables	Dimensiones	<p>resultados, asimismo cuenta con doce preguntas cerradas, con valoración "SI" "NO"</p> <p>La encuesta es aplicada a la variable atención al usuario, cuenta con 5 dimensiones; seguridad, confiabilidad, empatía, sensibilidad y tangibles, encontramos 11 preguntas dirigidos a los usuarios externos. Así mismo la valoración está establecida según la escala de Likert.</p>
		Marco común de evaluación CAF	Planificar	
			Hacer	
			Verificar	
			Actuar	
		Gestión de calidad	Seguridad	
			confiabilidad	
			Empatía	
			sensibilidad	

	$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$ $n = 150$		Tangibles	

Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE ANÁLISIS

“Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Valoración	
				Si	No
MARCO COMUN DE EVALUACION CAF	Planificar	Planificación de la evaluación	¿Fue informado de la evaluación interna con el uso del Marco Común de Evaluación - CAF?		
			¿Considera que la institución cumple y está en lineamiento con sus valores y principios?		
			¿Considera idóneo el personal que encabeza el proceso de evaluación?		
	Hacer	Implementar el CAF “marco común de evaluación”	¿Participó en la elaboración de la evaluación?		
			¿Considera que el trabajo que realiza necesita ser evaluada constantemente?		
			¿Observa necesario la aplicación del Marco Común de Evaluación en la institución?		
	Verificar	Tabla de evaluación	¿Ha sido supervisado en algún momento?		
			¿Ha completado con veracidad las instrucciones requeridas en el Marco común de Evaluación CAF?		
			¿Informó todos los errores que considera puede cometer en los procesos dentro de sus funciones?		
	Actuar	Difusión de resultados	¿Fue informado sobre la calidad de atención al usuario antes de la aplicación del Marco Común de Evaluación?		

			¿En la actualidad, conoce el nivel de satisfacción de los usuarios de la red asistencial de salud?		
			¿En algún momento un representante de la institución le informó el resultado de la aplicación del Marco Común de Evaluación?		

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la calidad en la atención al usuario, para el proyecto de investigación titulado: “Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO		VALORACIÓN		
		NUNCA	A VECE	SIEMPRE
		(1)	(2)	(3)
DIMENSIÓN		SEGURIDAD		
1	¿El personal de la red asistencial de salud te inspira confianza?			
2	¿El personal de la red asistencial de salud evidencia tener los Conocimientos necesarios para satisfacer sus necesidades?.			
DIMENSIÓN		CONFIABILIDAD		
3	¿El personal de la red asistencial de salud resuelve Acertadamente sus necesidades?			
4	¿El personal de la red asistencial de salud cumple con el desarrollo de la actividad requerida?			
DIMENSIÓN		EMPATÍA		
5	¿El personal de la red asistencial de salud lo atiende de forma personal?			
6	¿Considera que el personal de la red asistencial de salud manifiesta preocupación por atender sus necesidades?			
7	¿El personal de la red asistencial de salud evidencia comprensión y buen trato en el proceso de sus labores?			
DIMENSIÓN		SENSIBILIDAD		

8	¿El personal de la red asistencial de salud le brinda una orientación necesaria para saber los procedimientos que debe tomar?			
9	¿El personal de la red asistencial de salud evidencia deseo de apoyar en lo que respecta a darle una solución a su necesidad?			
DIMENSIÓN		TANGIBLES		
10	¿El personal de la red asistencial de salud cuenta con material moderno (computadoras, impresoras, etc.) que faciliten y agilicen los trámites que necesita realizar?			
11	¿La red asistencial de salud Cuenta con una infraestructura (sillas, área de espera, etc) que le proporcionen comodidad?			

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VALDEZ REVILLA DAVID SOMATAN
 Institución donde labora : AUGUSTO SALAZAR BONDY
 Especialidad : CIENCIAS NATURALES Y ECOLOGIA
 Instrumento de evaluación : FICHA DE ANALISIS
 Autor (s) del instrumento (s): RIVERA CASIQUE FRANS ERIK

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Moyobamba, 26 de Noviembre de 2018



David J. Valdez Revilla
 Ms. David J. Valdez Revilla
 CPPE 2301054344



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VALDEZ REVILLA DAVID SOMATAN
 Institución donde labora : AUGUSTO SALAZAR BONDY
 Especialidad : CIENCIAS NATURALES Y ECOLOGIA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): RIVERA CASIQUE FRANZ ERIC

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Moyobamba, 26 de Noviembre de 2018



David J. Valdez Revilla
 Mr. David J. Valdez Revilla
 CPPE 2301054344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Berrios Burgo Ezequiel
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Administrador
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Rivero Casique Frans Erito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Moyobamba, 28 de Noviembre de 2018


Lic. Mg. Ezequiel Berrios Burgo
ADMINISTRADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Berrios Burga Ezequiel
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Administrador
 Instrumento de evaluación : Ficha de Análisis
 Autor (s) del instrumento (s): Rivera Casique Frans Erik

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Moyobamba, 28 de Noviembre de 2018

Lic. Mg. Ezequiel Berrios Burga
ADMINISTRADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Morales Fasanando Ernesto
 Institución donde labora : I.E. 00519- Dionisio Ocampo Chávez
 Especialidad : Historia y Geografía
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Rivera Losique Frans Erik

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MARCO COMUN DE EVALUACION CAF				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Moyobamba, 28 de Noviembre de 2018



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Unidad de Gestión Educativa Local Moyobamba
 I.E. N° 00519 "Dionisio Ocampo Chávez" Yantalo

 Mg. Ernesto Morales Fasanando
 SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO
 C M 1001141399



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ernesto Morales Fasanando
 Institución donde labora : I.E. 00518 - Dionisio Ocampo Chávez
 Especialidad : Historia y Geografía
 Instrumento de evaluación : Ficha de Análisis
 Autor (s) del instrumento (s): Rivara Casique Frans Erik

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Moyobamba, 28 de Noviembre de 2018



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Unidad de Gestión Educativa Local Moyobamba
 I.E. N° 00518 "Dionisio Ocampo Chávez" Yantalo
 Mg. Ernesto Morales Fasanando
 SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO
 C.M. 1001141399

Constancia de autorización de ejecución de investigación.



Moyobamba, 26 de Noviembre del 2018

CARTA N° 0249- CAJA - FACT- HIM - RAM - ESSALUD - 2018

SEÑOR:
FRANS ERIK RIVERA CASIQUE

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD

REF. : CARTA N° 003-FERC-2018

Es grato dirigirme a usted para comunicarle lo siguiente: en relación a la solicitud presentada por su persona para la ejecución del proyecto titulado "Implementación del marco común de evaluación CAF para mejorar la calidad en la atención al usuario de la red asistencial de salud Moyobamba, 2018", dentro de nuestra institución, ha sido aprobada para que prosiga con el estudio necesario con la finalidad de contribuir a su desarrollo académico.

Es todo lo que informo para los fines que usted crea conveniente.

Atentamente.


David Olátegui Sánchez
CAJA FACTURACIÓN
HOSPITAL ALTO MAYO
RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo filial Moyobamba, revisor (a) de la tesis titulada "Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018", de (de la) estudiante Frans Erik Rivera Casique, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 13 de enero del 2020



Firma

Tony Venancio Pereyra Gonzales

DNI: 05390926

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorado
--------	---	------------------------	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Captura de Pantalla del Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1282975479&s=1&lang=es&u=1049555943

feedback studio | tesis entregable final

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración,

AUTOR:
Frans Erik Rivera Casique (ORCID: 0000-0001-6191-5704)

ASESOR:
Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales (ORCID: 0000-0003-3833-2126)

Resumen de coincidencias
16 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	docplayer.es Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
4	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Instituto E... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 30 | Número de palabras: 7545 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar | Dirección | 22:02 26/03/2020

Autorización de publicación de tesis al repositorio

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Frans Erik Rivera Casique, identificado con DNI N.º 72631503, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 72631503

FECHA: 08 de Julio de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Carátula de la tesis visada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

Mg. Clavo Zumba Icela Baneza

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rivera Casique Frans Erik

INFORME TITULADO:

“Implementación del marco común de evaluación (CAF) para mejorar la calidad en la atención del usuario en la red asistencial de salud, Moyobamba 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 12

