



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Políticas Públicas y la calidad del servicio de salud de los digitadores
asistenciales en el hospital Essalud Angamos Suarez,
Miraflores-2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

San Martin Revilla, Andres Humberto (ORCID: 0000-0003-0821-8082)

ASESOR:

Mtra. Quiñones Li, Aura Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi hijo Andres Antonio y a mi querida esposa Alicia.

A mis padres Humberto y Hortensia.

A mis tíos Pedro y Roxana

A mis primas hermanas Sofia y Victoria.

A mis amigos Mauricio y Wimer

Y a mi querido compadre Carlos Zavaleta P.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su constante guía,

A mi asesora la Dra. Áurea Quiñones

A mi esposa Alicia.

A mis padres Humberto y Hortensia.

A mi querido compadre Carlos Zavaleta P.

Gracias a ustedes he podido concretar la presente investigación.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
Población.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento.....	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos Éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Contrastación de Hipótesis	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33

Índice de Tablas

Tabla 1: Lista de expertos que validaron el instrumento	18
Tabla 2: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable Independiente.....	ii
Tabla 3: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable Dependiente	iii
Tabla 4: Relación entre Políticas Públicas y Calidad de Servicio.....	23
Tabla 5: Relación entre Recursos Humanos y Fiabilidad.....	23
Tabla 6: Relación entre Implementación de programas y Seguridad.....	13
Tabla 7: Relación entre Sensibilización y empatía	21

Índice de Figuras

Figura 1: Investigaciones correlacionales - causales	13
Figura 2: Esquema de diseño de investigación	13

RESUMEN

La presente investigación tiene por título: Políticas Públicas y la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020; que tiene como objetivo el determinar la influencia de las políticas públicas en la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020, el cual responde al problema: ¿Cómo influyen las políticas públicas de salud en la calidad del servicio de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Suarez, Miraflores -2020?. Ante la cual se propuso la hipótesis: Las políticas públicas de salud influyen significativamente en la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020. Así mismo, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, es básica no experimental transeccional correlacional descriptivo; se tomó una muestra de 162 digitadores asistenciales. Para la recolección de datos se optó por dos cuestionarios tipo encuesta. En los resultados se demostró una relación altamente significativa entre las variables de políticas públicas y calidad de servicio, donde Rho de spearman $r_s=0,826$ lo que cataloga a la relación como alta y siendo el p valor (0,000), que corrobora la hipótesis alterna y el grado de correlación.

Palabras Clave: *Políticas Públicas, calidad de servicio*

ABSTRACT

The present research is entitled: Public Policies and the quality of the health service of healthcare data entry operators at the Essalud Angamos Suarez hospital, Miraflores-2020; whose objective is to determine the influence of public policies on the quality of the health service of the healthcare typists of the Essalud Angamos Suarez hospital, Miraflores -2020, which responds to the problem: How do public health policies influence the quality of of the service of the healthcare data entry systems of the Essalud Angamos Suarez Suarez hospital, Miraflores -2020 ?. Before which the hypothesis was proposed: The public health policies significantly influence the quality of the health service of the healthcare typists of the Essalud Angamos Suarez hospital, Miraflores-2020. Likewise, the research has a quantitative approach, it is basic non-experimental descriptive correlational transectional; a sample of 162 healthcare professionals was taken. For data collection, two survey-type questionnaires were chosen. The results demonstrated a highly significant relationship between the variables of public policies and quality of service, where spearman's Rho $r_s = 0.826$, which classifies the relationship as high and the p value being (0.000), which corroborates the alternative hypothesis and the degree of correlation.

Keywords: Public Policies, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que se ha realizado tiene como su principal objeto de estudio el conocer el grado de incidencia generado por las políticas públicas en la calidad del servicio de los digitadores asistenciales del Hospital Angamos. Esta investigación nace a partir de la necesidad de estudiar y observar una parte del sector no médico que está en la denominada “primera línea” y cuya participación es de gran relevancia en el sistema de salud, ya que entre sus responsabilidades destacan el asesoramiento al paciente, agenda de citas médicas, ingreso de resultados provenientes del área de laboratorio para su lectura en consultorio, así como brindar los resultados y absolver dudas de los usuarios del servicio médico.

En este sentido una de las principales prioridades del estado es el sector salud, donde un porcentaje importante de la población depende del estado para poder acceder a este derecho. Según la plataforma digital Editora Perú (2020), en una nota de prensa del 2019: mediante la aplicación del seguro integral de salud, el estado peruano ha logrado acceder a el 95 por ciento de los residentes del Perú, es decir, obtener unos 20 millones 200 mil asegurados, cifra que refleja la importancia del estado en este sector y permite tener una perspectiva clara de la dimensión de la demanda ciudadana por este servicio. No obstante, debido a la gran demanda por parte de la población y la reducida oferta que ha podido brindar este último; el órgano de salud estatal siempre ha sido criticado duramente respecto a la calidad del servicio ofrecido, a pesar del constante esfuerzo por parte de este por mejorar la calidad de su servicio.

Sin embargo, es importante recordar que la calidad del servicio de salud de un nosocomio o centro de salud no depende exclusivamente del personal médico, ya que esta corresponde a la interrelación de la calidad de los servicios brindados de las diferentes áreas que conforman la atención. De esta manera, es importante resaltar y analizar cada uno de estos componentes para poder realizar un análisis global. En este sentido y para fines de la presente investigación nos centraremos en analizar la calidad del servicio de los digitadores asistenciales, los cuales se encuentran dentro del sector no médico.

El motivo de enfocar la investigación en este sector es que constituye el nexo entre las tres áreas fundamentales del centro médico, los cuales son: consultorios, área quirúrgica y laboratorios.

En este sentido, la calidad del servicio de los digitadores asistenciales está en constante evaluación por parte del público usuario y es en donde se evidencia cualquier problema o descoordinación entre las gestiones de las otras áreas ya mencionadas en el párrafo anterior.

Sumado a esto tenemos que el contexto nacional este problema se ha agudizado debido al virus denominado SARS-COV—2 o también llamado coronavirus tipo 2; ante el cual, el estado no solo tuvo que implementar grandes reformas en el sector de salud de forma casi inmediata, sino que también tuvo que destinar un presupuesto especial para el tratamiento y atención de pacientes de este virus. Lo que conlleva nuevos parámetros de atención y tratamiento de los pacientes, así como a la reducción de un porcentaje del personal de atención al paciente, entre ellos los digitadores asistenciales, debido a la restricción de los trabajadores en calidad de vulnerabilidad pertenecientes al área de salud; disminuyendo la oferta del personal frente a un crecimiento exponencial del requerimiento de los servicios médicos por una parte de la población de afectados por este nuevo virus.

Este cambio tuvo especial impacto en las áreas de atención al cliente, en especial aquellas que no podían, por la naturaleza de sus obligaciones, trasladarse al teletrabajo o trabajo a distancia. Los parámetros de atención para los digitadores asistenciales fueron afectados en mayor medida en contraste a otras áreas no médicas.

Esta reforma incluyó a todas las áreas de los distintos centros médicos y hospitales, por lo que se tuvo que reformar los protocolos de atención, así como los horarios establecidos, ante las nuevas políticas de bioseguridad. Por ello, se evidencia el constante cambio que conlleva el servicio y protocolos que deben seguir los digitadores asistenciales. Permitiendo evidenciar la relevancia de cualquier investigación referente a esta área en específico; sumado a esto, tenemos que en el ámbito académico las investigaciones referentes a estos sectores no médicos son escasos en contraste a las del personal médico u otras áreas afines.

Ante lo expuesto, se atañe el planteamiento del problema general que trae la presente investigación: ¿Cómo influyen las políticas públicas de salud en la calidad del servicio de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Suarez, Miraflores -2020? Dentro de este contexto, nacen los problemas específicos como: Primero ¿Como influye la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-

2020? Segundo ¿Existe una relación entre la implementación de programas y la seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020? Y tercero ¿Existe una relación entre la sensibilización de los digitadores y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020?

La justificación teórica de la investigación en el sentido de destacar el grado de importancia para estudiar y analizar la relación en el proceso de evolución de la calidad del servicio en la gestión pública con el uso de los recursos del Estado en el Ministerio de Salud. A su vez, la justificación práctica, a pesar de la realidad que se vive día a día, y en especial por la pandemia todos los centros de salud demuestran la importancia a este proceso de la calidad del servicio y como esta debe estar regida bajo estrictos protocolos de bioseguridad en donde se disminuya al máximo el factor de contagio de una personal perteneciente al Ministerio de Salud.

También cuenta con la justificación metodológica, la cual tendrá como objetivo alcanzar los objetivos especificados, por ende, se aplicarán instrumentos como cuestionarios, dimensiones, así como los procesos de validez y confiabilidad. Así mismo también la investigación contiene la justificación legal, el objeto de este estudio de investigación se ampara en el marco normativo vigente en la norma técnica de salud NTS número. 160-MINSA/2020.

El objetivo general es determinar la influencia de las políticas públicas en la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020. En cuanto a los objetivos específicos señalamos: primero, Determinar la influencia de la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. Segunda, determinar la influencia de la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020; y finalmente la tercera, determinar la relación entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020

Asimismo, la hipótesis general: Las políticas públicas de salud influyen significativamente en la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional en referencia a la variable políticas públicas se tiene a Lozano (2018); el cual concluyó que la calidad de vida se ha ido posicionando como el principal factor de las políticas públicas de salud, por lo que estas han venido ampliando su espectro de análisis, es decir que las políticas de salud están aumentando su radio de acción, incluyendo en sí mismas más servicios y cuidados para el ciudadano, esto debido al rol del estado por tratar de asegurar el derecho a la salud de sus habitantes, por lo que en contraste con nuestra investigación, se verifica que en el ámbito internacional al igual que en nuestro país, se busca generar una mejora permanente y constante; ampliando los deberes del estado hacia los ciudadano entre estas están los servicios de salud que tienen objetivo final el generar una mejora en la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En este sentido Petracci y Rodriguez (2020) concluyeron dentro del marco de la investigación, el conocimiento de las epidemias, así como el conocimiento producido ya sea de forma teórica o empíricamente puede ser una fuente que nutra y permita poder mejorar las políticas públicas, para que su implementación sea más eficiente y eficaz, es decir genere un mayor impacto positivo en la población en la que se aplica. Afirmación que se puede verificar este último año, ya que debido a la pandemia generada a causa del COVID 19 se implementaron cambios sustanciales y con una implementación casi inmediata para poder reducir al máximo el impacto de este virus sobre la población que está fuertemente afectada.

En referencia a la calidad de servicio se tiene que Agudelo, et al. (2020) dentro de sus investigación llegan a la conclusión que aunque exista un buen clima laboral satisfactorio en la institución en donde se aplicó el estudio, este no necesariamente se refleja en la percepción del usuario, por lo que indica, que la calidad de servicio que brinda el sector público en salud debe estar en constante monitoreo, bajo supervisión y constante capacitación o charlas informativas a su personal como también la utilización de otras herramientas. Ya que el clima laboral, en palabras del autor, solo es un factor de influencia, pero no un determinante en la calidad del servicio. Por ende, indica que para que se pueda dar la mejora continua de esta última. En relación al área de estudio y extrapolando estas conclusiones con el lugar

donde se está realizando la investigación, implicaría que el solo procurar un buen clima laboral, no es un factor que garantice la correcta aplicación de los estándares establecidos por el seguro en el hospital ESSALUD Angamos.

En ese sentido Saco y Zavala (2017) en referencia a su investigación concluyeron que la atención médica mejoró de forma significativa las condiciones de salud de la población, cumpliendo por ende con el requerimiento de la calidad del servicio de salud brindado, siguiendo los parámetros establecidos de atención. Por ende, se infiere de la investigación la relevancia que tiene la implementación de un parámetro de funcionamiento y accionar dentro del servicio de salud, ya que este se establece como un mecanismo para poder medir la calidad del mismo.

De esta manera analizando en conjunto las investigaciones de Jimenez, Saco y Zavala podemos inferir que uno de los principales requerimientos para poder brindar un servicio de calidad es establecer parámetros de atención, los cuales serán luego constituirán una herramienta para la medición de la calidad del servicio brindado, y que implementados correctamente deberían generar una mejora sustancial en la calidad.

Así mismo, es necesario también hacer mención de la pandemia generada a partir del SARS COV 2, virus que conllevó a realizar grandes reformas en las políticas públicas y procedimientos de atención del sector de salud a nivel mundial, por lo que los parámetros que se podían usar como referentes del servicio y medio para calificarlos cambiaron drásticamente. Reforma que es alentada y sugerida por la Organización Mundial de la Salud (2020) la cual insta a los estados a implementar reformas en la salud pública a fin de poder atender de manera más eficiente a los pacientes con este virus. Proponiendo directivas para que puedan ser usadas como bases para las reformas propuestas. De esta manera se evidencia que se han generado grandes cambios en las políticas públicas de salud, así como en los parámetros de atención en toda en el área médica, teniendo nuevos factores a considerar y descartando antiguos.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional referentes a la variable de políticas públicas se tiene a Coronado (2019) quien en su investigación concluyó que se evidencia la existencia de una relación relativamente

alta entre las variables de estudio: políticas públicas y la gestión por resultados; y en base a esta conclusión indicó que las estrategias de gestión de personal deben guardar relación con las políticas públicas, en este sentido, el autor nos permite ver la relevancia del personal y las funciones relacionadas a este, así como la importancia de que estos estén bajo una perspectiva que tenga como principal finalidad el cumplimiento de lo que dicta la política pública respectiva.

En este sentido Osorio y Vergara (2016) llegaron a la conclusión de que el 60.04% de su población de estudio considera que la relación entre políticas públicas de salud y su difusión constituye un medio para que puedan acceder a estos de una manera más ordenada, por ende, indica que en materia de los medios de comunicación requieren una constante mejora y adaptación para que la población tenga conocimiento de las políticas públicas de salud y los servicios que estos conllevan.

En contraste a estas posturas tenemos la investigación de Medina (2020) el cual indicó que, si bien debería haber una relación favorable entre las políticas públicas y del desarrollo infantil en referencia a la calidad del servicio educativo, en la realidad esta no logra concretar, debido a factores socio críticos, es decir que los intereses de ciertos grupos se contraponen a dicha relación por lo que constituye un factor que interviene en la interacción de las variables.

En este sentido la investigación de Donayre (2020) que al igual que Medina se enfocó en la influencia de las políticas públicas en el sector educación y la calidad de la enseñanza, concluyó que existe una relación directa entre estas variables, indicando que, a mayor grado de aplicación de las políticas públicas, existe una mejora sustancial en la calidad educativa, punto en el que hay una clara divergencia de las conclusiones de los trabajos de ambos autores.

Así mismo Fabian (2019) en su investigación encontró que existe una fuerte correlación entre la aplicación correcta de políticas públicas y una atención de calidad hacia las personas con discapacidad. Por lo que se evidencia la importancia de la correcta aplicación de las políticas públicas.

En este sentido Burgos (2021) indicó que no basta un modelo de gestión de calidad, sino que las gerencias están en la capacidad de poder instruir correctamente

esta a los distintos niveles de la entidad para que esta pueda tener una repercusión directa en la calidad del servicio brindado,

Para Matta (2018) el cual concluyó que la atención que brinda el personal mantiene una relación significativa con la calidad de los servicios, por lo que en base a esta conclusión el autor indicó que es necesario implementar y mantener mecanismos de control que permitan calificar y observar la calidad del servicio, así como la seguridad de estos.

Respecto al tema, Alegre (2018) concluyó que tanto el sistema de gestión de calidad como la calidad del servicio tienen una relación directa es decir que en su investigación se evidencia la incidencia directa de la primera variable sobre la segunda, en base a esta conclusión indica que mediante este sistema se siga controlando el servicio para de esta manera poder monitoreando la calidad del mismo, generando en el tiempo una mejora continua que beneficiara no solo al ente estatal sino al usuario y la perspectiva del segundo hacia el primero.

Para Chira (2018) sostuvo que la correcta implementación de las políticas públicas ambientales tendrá un impacto positivo en los medios de transporte público, generando una disminución relevante en las emisiones de gases, así como también la reducción en el ruido que se emiten, es decir lograr una mejora en el impacto de la contaminación sonora. Cabe mencionar que el autor recalca que la correcta implementación de políticas públicas conlleva como consecuencia natural la mejora de la calidad del servicio ofrecido.

También, Álvarez (2020) en su investigación hizo un hincapié en lo importante y relevante de la capacitación de los docentes universitarios para poder brindar un servicio de calidad y poder satisfacer las necesidades educativas de la ciudad universitaria sin salirse de los parámetros regidos en las políticas públicas, por ende, indica que el ministerio de educación tiene como deber el fomentar de forma constante la capacitación y preparación de los docentes.

En este sentido, Fernandez (2019) en su investigación concluyó que una deficiente implementación de políticas públicas tiene una repercusión directa sobre el medio por el cual se desea llegar a la población, generando que esta última reciba un

servicio deficiente cuyo resultado final es que las víctimas terminan desistiendo de las demandas por abuso dificultando aún más el accionar del estado mediante las autoridades respectivas.

En referencia al tema Valdiviezo (2020) concluyó que, debido a una ineficiente aplicación de las políticas públicas, así como una capacitación deficiente por parte del personal del estado las políticas públicas no tienen una relación directa con la variable dependiente de la inclusión educativa, es decir que para la autora de la investigación una deficiente implementación impide que las políticas públicas generen un impacto real en la inclusión educativa de los centros educativos.

Para Yslado (2019) indicó que debido a un escaso presupuesto y una aplicación deficiente de las políticas públicas referentes a seguridad ciudadana, genera una política prácticamente inexistente frente a los actos delictivos perpetrados dentro del distrito de estudio, por ende, el autor postula dentro de sus recomendaciones el accionar de la municipalidad del distrito, es decir la reorganización, planificación y un gestor de los recursos para poder generar un impacto real de las políticas públicas, ya que en la práctica no existe una aplicación por parte de entre municipal.

En este sentido y sobre el tema de seguridad ciudadana tenemos también la perspectiva de Ascencios (2020) quien tuvo un espectro más amplio de investigación de Yslado y en contraste a este, indicó que aunque el tema conlleva intrínsecamente un alto nivel de dificultad, la correcta aplicación de las políticas públicas tiene un impacto positivo en la seguridad ciudadana, aunque indica que la cantidad de variables que influyen en este contexto no se deben dejar de lado debido a la relevancia de estas y a la heterogeneidad de los casos que conforman la seguridad ciudadana.

Para Choroco (2020) la correcta aplicación de políticas públicas para una mejora sustancial en la reducción del tiempo de emisión de sentencias judiciales, requirió de una observación y reformulación de las políticas y reglamentos, así como los consecuentes cambios y modificaciones que esto implica, sin embargo estos deben tener una sólida base teórica la cual se fundamenta en la política pública, de

esta manera se podrá generar una mejora sustancial sin perder o desviarse del fin de dicha reforma.

En coincidencia con los autores citados, Cornelio (2019) hizo incidencia en como la correcta aplicación de políticas públicas puede generar grandes impactos positivos en la ciudadanía cuando se logra tener éxito en su implementación. Sin embargo, expone el autor que debido a la heterogeneidad de los rubros, es necesario implementar un enfoque más centralizado, aunque el autor rescata la importancia del estado como mediador para implementar esta política públicas, también advierte en consecuencia a la mayoría de los autores citados que es necesario capacitar a los nuevos emprendedores tanto en tema de competencia así como en tema tributario de esta manera se lograr a futuro el objetivo de las políticas públicas establecidas y generar un mayor impacto en el sector empresarial.

Para Guillern (2020) concluyó que si bien se haciendo una implementación del plan estratégico nacional, siguiendo las políticas públicas de seguridad ciudadana, esta requiere ser supervisada de forma constante e insta al ministerio del interior así como al comando de la PNP establecer alianzas estratégicas con distintos organismos educativos tanto privados como nacionales para poder fomentar la capacitación de su personal en el trato al ciudadano y mejora constante de su servicio, de esta manera se mantendrá no solo vigente los objetivos trazados sino que se generará una constante mejora en la atención brindada por el estado.

En este sentido, Flores (2019) exhibió que para que se den los objetivos trazados por el estado es necesario un estricto seguimiento y un firme compromiso por parte de los entes municipales de implementación de las políticas públicas. El investigador añade que es fundamental el seguimiento de las políticas públicas, por ende, es fundamental la capacitación de las autoridades para poder lograr los objetivos trazados.

Referente al tema Guizado (2021) nos indicò que es necesario medir la calidad de las políticas públicas establecidas, ya que de estas dependerá su correcta aplicación. De esta manera el autor indica que la poca estabilidad, así como la corrupción son factores que pueden influir negativamente en el desarrollo de estas. Por ende, el autor indica la necesidad de implementar controles y capacitaciones que

permitan brindar directrices claras para poder iniciar las implementaciones de las políticas públicas.

Finalmente, en mención a la variable de políticas públicas, Vásquez (2020) señaló que existe una relación clara entre las políticas públicas y el cuidado en el centro de salud mental de la universidad nacional mayor de San Marcos, por lo que el autor deduce la importancia de establecer de forma clara las políticas públicas, así como normativas y directrices que permitan su correcta aplicación.

En contraste a las investigaciones citadas previamente cuyo principal foco de interés es la variable independiente de nuestra investigación, procederá a realizar el análisis de la variable dependiente: Calidad de servicio; sobre el particular tenemos a Salazar (2017) el cual concluyó que existe una relación directa entre sus variables de estudio las cuales son: La calidad del servicio y la atención al cliente. En este sentido el autor establece que es necesario tener un foco de atención constante en la calidad de atención, y propone que como instrumento de medición se trate de aplicar las normativas ISO, como en las entidades privadas, cuya finalidad será mejorar y mantener un nivel aceptable en la calidad del servicio brindado, ya que este implica el medio por el cual el usuario final, es decir el ciudadano tiene como referencia la calidad o preparación del ente estatal.

En concordancia, Ligarda (2019) en su investigación indicó que es necesario la correcta capacitación del personal docente y administrativos de la UGEL para poder realizar una correcta implementación de las políticas públicas y generar un impacto positivo en la calidad del servicio que brinda la institución. De esta manera el autor nos indica que las capacitaciones del personal es un factor relevante para la preparación del personal y que puedan desarrollar capacidades que les permita ser el medio por el cual las políticas públicas puedan llegar al ciudadano generando en este proceso como consecuencia natural una mejora sustancial del servicio brindado. Permitiendo una mejor recepción y percepción de los ciudadanos frente al ente estatal.

Del mismo modo, Timanà (2020) indicó que las políticas se deben ir modernizando de acuerdo a los nuevos requerimientos de las instituciones, ya que de esto depende la calidad del servicio brindado, por lo que el autor señala, que la

dirección es una herramienta fundamental en la aplicación de estas para poder mantener un buen nivel en el servicio que requieren los usuarios. Por ende, en palabras del autor se deben hacer públicos los resultados de la investigación que se realizó y buscar de manera constante el concientizar al personal sobre la importancia del seguimiento de políticas y procedimientos a fin de generar un estándar en el servicio brindado.

Para Torres (2018) indicó que para poder dar un servicio de calidad es necesario tener la cantidad del personal requerido para poder satisfacer la necesidad que establece la población. En este sentido y en contraste a los investigadores anteriores, el autor indica que no solo es necesario tener personal calificado que brinde el servicio, sino que se debe tener el número suficiente para poder dar el servicio en el tiempo requerido sin que esto afecte la calidad del servicio en sí. De esta manera, podemos extrapolar esta conclusión el área de salud donde claramente la demanda de este servicio supera la oferta que brinda el sector estatal. Por ende, el autor llega a la conclusión que este factor es relevante en la percepción del usuario.

Para Jimenez (2021) indicó que la calidad del servicio debe estar en constante medición, por ende, establece que las directrices y metas establecidas por las gerencias deben estar presentes y ser claras para los trabajadores. De lo contrario, estas no generan ningún tipo de efecto en el ámbito laboral de la entidad, disminuyendo gradualmente el impacto que estas deberían generar en el personal. De esta manera la autora, al igual que la mayoría de los autores citados, indica que el servicio debe ser observado de manera constante, para generar una mejora constante la cual se refleje en la calidad del servicio brindado.

A sí mismo, Infante (2019) en referencia a su investigación en el nosocomio Carlos Cortez Jiménez indicó que hay una necesidad de aplicar controles de calidad de manera periódica, la cual permite medir la calidad del servicio brindado. De esta manera se podrá lograr los objetivos de calidad requeridos por la institución. En este sentido, se resalta la importancia de esta investigación, debido a la similitud con el área estudiada en referencia a esta investigación. De esta manera queda como precedente la relevancia que tiene el establecer controles periódicos al servicio ofrecido por el estado.

Para Gutierrez (2018) en su estudio referente a la calidad de servicio, evidencio que la entidad objeto de estudio presentaba una calidad deficiente, entre sus factores destaca el autor la poca capacitación de los trabajadores y la casi inexistente revisión de servidores. Por lo que el autor concluye que es necesario implementar programas de capacitación e instituir un calendario de revisión de mantenimiento de los servidores. De esta manera, se visualiza que para si bien el autor resalta la urgencia de un cambio tanto en el factor humano como en el de los medios para acceder a la información; el autor hace resaltar y prioriza el factor humano, en este sentido el dar una correcta atención es, a criterio del autor, es fundamental y tiene prioridad incluso sobre el área informática. Por lo que se concluye que para la calidad de servicio el factor humano es fundamental y el que más debe cuidarse.

En este sentido, Tangoa (2018) en concordancia con la mayoría de los autores consultados indicó que para mantener una calidad de servicio eficiente y aceptable es necesario el implementar programas de capacitaciones constantes, de esta manera se busca promover un estándar de atención el cual permita que la institución resalta por su atención. De la misma manera el autor indica la necesidad de que las parte directiva y administrativa por conocer los reglamentos y políticas públicas e idear métodos para poder implementar de manera eficiente.

Para Bustamante (2021) la calidad del servicio es fundamental y concluyó que es un requerimiento básico, el cual se reflejó en la satisfacción del usuario. En este sentido insta a la institución implementar controles que permitan tener un estándar de calidad. De esta manera, requiere que los trabajadores implementen mejoras sustanciales en el servicio que brindan. Por ende y en para esta investigación podemos acotar que el autor indica que es el necesario el tener procedimientos para poder alcanzar los objetivos trazados.

Finalmente, Vargas (2020) expuso que es necesario que los servicios deben estar estandarizados por normativas y políticas que permitan optimizar la calidad del mismo, ya que en palabras de la autora es un derecho fundamental de los ciudadanos. Es decir, que para la investigadora la calidad del servicio contiene en sí misma un carácter de deber en lugar de un simple factor de evaluación; observación que nos permite distinguir lo relevante de la calidad de los servicios de salud a cargo del estado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La siguiente investigación es básica, al respecto Sampieri, et al. (2014) indicó que en estas no existe manipulación de variables, cuyo propósito es producir conocimiento y teorías. (p. XXIV)

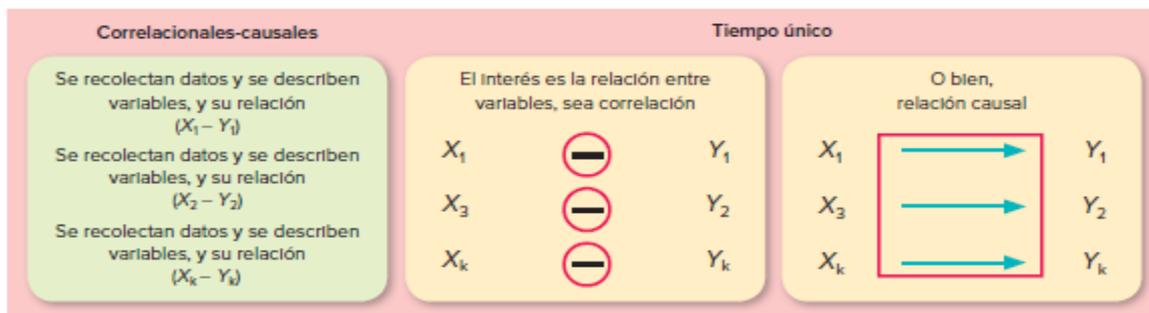
Diseño de la investigación

El diseño de la investigación que se realizó es no experimental transeccional correlacional descriptivo.

Ya que como indica Sampieri y Torres (2018) en la investigación no experimental es aquella en la que el investigador no tendrá ningún tipo de influencia en las variables de estudio, sino su función se limitará a describir la interacción de estas. También se cataloga como transeccional o transversal porque se realiza la recolección o toma de datos en un solo momento en el tiempo de estudio. Y correlacional porque examinan y describen la relación entre las variables de estudio. (pp.174-178)

Figura 1

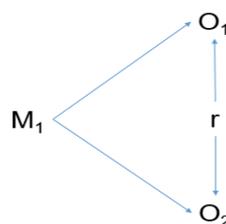
Investigaciones Correlacionales - causales



Nota. Fuente: Sampieri y Torres

Figura 2:

Esquema de diseño de la investigación



En dónde:

- M1: Muestra o Población
- O1: Observación de la variable 1
- O2: Observación de la variable 2
- r: Relación

Nivel de investigación

El nivel o alcance de la investigación es correlacional, al respecto Sampieri y Torres (2018) indica que estas investigaciones buscan el comprender el grado de asociación o relación entre las categorías o variables que se están estudiando.

3.2. Variables y operacionalización

La definición operacional tiene sustancial relevancia en la investigación, ya que para Sampieri y Torres (2018) esta constituye en el grupo de técnicas, procedimientos y métodos que se aplican para poder realizar una medición de las variables pertenecientes a un proyecto investigativo determinado.

Variable de Política Pública

Definición conceptual: “Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener”. (Velázquez, 2009, p. 156)

Definición Operacional: Según las dimensiones

- Implementación de Planes de mejora
- Disposición de Recursos Humanos
- Sensibilización
- Implementación de mecanismos
- Implementación de Normas
- Implementación Programas

Variable de Calidad de Servicio

La definición conceptual según De la Peña (2013) “La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio. Esta situación posiciona al ciudadano como cliente de los mismos. Nos acogemos para nuestro estudio al concepto de usuario/a entendiéndolo como el ciudadano/a que usa el servicio que le ofrece la Administración de forma gratuita, en la mayoría de las ocasiones, y en igualdad de condiciones”.(p. 120)

Definición Operacional: Según las dimensiones

En referencia a la definición operacional, para Ramos, et al. (2020) ya existe un procedimiento aceptado y consensuado internacionalmente para medir esta variable. Por ende, se procederá a realizar la operacionalización según el modelo de Cronin y Taylor denominado SERVPERF.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Capacidad de Respuesta: Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Seguridad: Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada al cliente

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Sampieri, et al. (2014) la población consiste en el universo compuesto por la totalidad de los casos que comparten toda la lista de especificaciones planteadas por el investigador. Se consideran 276 digitadores asistenciales del hospital Angamos Suárez ubicado en el distrito de Miraflores, perteneciente al departamento de Lima.

Criterios de inclusión: Se incluyen dentro de la muestra a los trabajadores pertenecientes al hospital Angamos Suárez, que desempeñen el cargo de digitadores asistenciales y que estén de acuerdo con su participación en el instrumento a utilizar.

Criterios de exclusión: Se excluye todo trabajadores del hospital Angamos Suárez que no desempeñen el cargo de digitadores asistenciales y aquellos que desempeñando esa función de su negativa para ser partícipes del instrumento de medición.

Muestra

En referencia Sampieri, et al. (2014) conceptualiza la muestra como un subgrupo conformado por los elementos que se encuentran dentro del universo que comparten las características de estudio, al cual denominamos población. Por ende, es necesario aplicar la siguiente fórmula para poder calcular nuestra muestra probabilística. En la aplicación de la formula se obtuvo 161.85, por tenemos una muestra requerida de 162 digitadores asistenciales.

Muestreo

Para Sampieri, et al. (2014) Las muestras probabilísticas son indispensables en toda investigación que contenga un diseño transeccional, así como también las descriptivas y correlacionales-causales, en las que el investigador requiere realizar una estimación de las variables de estudio en la población. Las mismas que pueden ser medidas para luego proceder a su respectivo análisis mediante pruebas estadísticas en la muestra, de la que sus elementos tienen la misma probabilidad de

ser seleccionadas. En este sentido las muestras contendrán en sí mismas rangos similares al de su población, permitiendo poder hacer estimaciones del subgrupo, el cual nos brindara valores de un grado significativo de precisión respecto a la población.

Por ende, debido a la homogeneidad en características de nuestra población, la aplicación de fórmulas que miden las variables y que nuestra investigación es transeccional y descriptiva se infiere que nuestro muestreo debe ser probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Sampieri, et al. (2014) la técnica conlleva la elaboración de un procedimiento pautado con el cual se permita la recolección de datos que sirvan para una determinada investigación.

Instrumento

Para Sampieri, et al. (2014) un instrumento de medición es aquel cuyo propósito consiste en el registro de evidencia observable, los cuales son un reflejo verídico de los conceptos o variables que ha imaginado el investigador. Razón por la cual, en la presente investigación se aplicará el cuestionario tipo encuesta.

Ficha técnica: Variable Independiente

Nombre del cuestionario	: Cuestionario de Políticas Públicas
Autor	: Andres Humberto San Martín Revilla
Duración	: 4 minutos
Aplicación	: Hospital Essalud Angamos Suarez
Nro. de items	: 15
Dimensiones	: 6
Escala	: Likert
Niveles:	: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
Sujetos de aplicación	: 162

Ficha técnica: Variable Dependiente

Nombre del cuestionario	: Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor	: Andres Humberto San Martín Revilla
Duración	: 4 minutos
Aplicación	: Hospital Essalud Angamos Suarez
Nro. de items	: 21
Dimensiones	: 5
Escala	: Likert
Niveles:	: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
Sujetos de aplicación	: 162

Validez

La validez para Sampieri, et al. (2014) es el nivel en que un determinado instrumento realiza la medición de una determinada variable, la cual requiere ser medida.

En referencia a la validez se ha optado por la opinión de expertos, es decir que 3 académicos con el grado de magister o maestro en gestión pública han aprobado y aceptado el instrumento. Se puede apreciar la validez por juicio de experto en el anexo 06.

Tabla 1

Lista de expertos que validaron el instrumento

Nro.	Nombre del experto	Calificación
1	Dra. Ada Mercedes Mejía Andrade	Aplicable
2	Mg. Aurea Elisa Quiñones Li	Aplicable
3	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable

Nota. Fuente: Propia

Confiabilidad

En referencia, Sampieri, et al. (2014), indican que la confiabilidad de un determinado instrumento hace referencia al nivel en que la aplicación de este sobre la unidad de estudio produce resultados similares.

En cuanto a la fiabilidad se aplicó el alpha de combrach para los instrumentos de medición de ambas variables de estudio. Teniendo como resultado 0,944 y 0,967 para los instrumentos de medición de políticas públicas y calidad de servicio respectivamente. Según indica la teoría todo valor mayor a 0,9 es considerado excelente, por lo que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Previa aplicación del instrumento se procedió a solicitar la declaración del consentimiento de las personas que formarán parte de la muestra. Posteriormente, se establecerán las comunicaciones correspondientes, debido a este tiempo de pandemia y emergencia sanitaria, se priorizará el uso del instrumento por medios digitales, como páginas encuestadoras, WhatsApp, comunicaciones telefónicas a la mayoría de los trabajadores.

3.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial.

La recolección de datos y la elaboración de la base de datos se realizará mediante los siguientes pasos:

1. Se realizarán las coordinaciones previas con las personas a encuestar
2. Brindar las instrucciones respectivas a las personas que forman la muestra
3. Aplicación de las encuestas del estudio
4. Realizar la codificación de las encuestas a tomar
5. Proceder con la tabulación de las encuestas realizadas
6. Resumir la información obtenida en gráficos y tablas
7. Realizar un análisis de los resultados.
8. Proceder con la demostración de la hipótesis propuesta

3.7. Aspectos Éticos

Durante la elaboración de la presente investigación, se priorizó el respeto y seguimiento de las normas y estructura investigativas que dicta la universidad César Vallejo, así como las recomendación y norma. Tomado como referencia para la estructura el formato APA. En referencia a la toma de datos, se tomarán sin ningún tipo de alteración o manipulación de las respuestas emitidas por los encuestados, así como el procesamiento de los mismos. Por ello se tiene como principios fundamentales los siguientes:

Independencia: Se realizará el análisis de forma autónoma, así como se procurará el mantener de forma anónima los datos personales de los encuestados.

Utilidad: Los resultados podrán servir al nosocomio para poder implementar mejoras y tener un mayor conocimiento sobre la implicación de los servicios brindados.

Integridad: Las respuestas emitidas en los instrumentos, así como el procesamiento de datos no tendrán ningún tipo de manipulación o influencia por parte del investigador.

Imparcialidad: Se realizará la aplicación de los instrumentos de medición y los análisis de datos de manera imparcial.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de Hipótesis

En esta sección de la investigación se pondrán a prueba las distintas hipótesis formuladas.

Hipótesis Estadística General:

Hipótesis Nula: Las políticas públicas de salud no influyen significativamente en la calidad del servicio de salud del personal no médico en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020.

Hipótesis Alternativa: Las políticas públicas de salud influyen significativamente en la calidad del servicio de salud del personal no médico en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Previamente, se procedió con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para conocer el tipo de prueba a realizar: correlación de Pearson o Rho de Spearman.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable Independiente

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Variable Independiente	ÍNDICE POLÍTICAS PÚBLICAS	
N	162	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	50,867
	Desv. Desviación	23,3022
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,075
	Positivo	,075
	Negativo	-,039
Estadístico de prueba	,075	
Sig. asintótica(bilateral)	,026^c	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. Fuente: Propia

Tabla 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable dependiente

Variable Dependiente		ÍNDICE CALIDAD DEL SERVICIO
N		162
Parámetros normales ^{a,b}	Media	60,115
	Desv. Desviación	20,9570
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,068
	Positivo	,068
	Negativo	-,061
Estadístico de prueba		,068
Sig. asintótica(bilateral)		,063^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. Fuente: Propia

La significancia es de 0.0026 para la variable independiente y 0.0063 para la dependiente; como se observa en ambos casos es menor a 0.05. Esto indica que se no se sigue una distribución normal. Por ende, debemos aplicar la técnica de distribución no-paramétrica es decir Rho de Spearman.

Prueba De Correlación no Paramétrica Rho De Spearman

Nivel de Significación

$$\alpha = 0,05$$

Criterio de decisión

Si p valor $< 0,05$. Entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si p valor $> 0,05$. Entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

El Rho de Spearman oscila entre -1 y 1. Teniendo tres posibles escenarios: primero, si el coeficiente es 0 significa que no existe correlación entre las variables; segundo, si el coeficiente toma un valor negativo, significa que existe una correlación, pero esta es inversa; y tercero, cuando el coeficiente es positivo quiere decir que existe una correlación directa. También es importante recalcar que cuando los valores son mayores a 0.7 o -0.7 se considera alta, mientras los valores menores a 0.4 se considera una baja correlación.

Tabla 4

Relación entre Políticas Públicas y Calidad de Servicio

			ÍNDICE POLÍTICAS PÚBLICAS	ÍNDICE CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	ÍNDICE POLÍTICAS PÚBLICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	ÍNDICE CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

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

Nota. Fuente: Propia

El nivel de significancia 0,00, es decir menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que existe una correlación entre las variables de Políticas Públicas y la calidad de servicio. En este sentido, el coeficiente de Rho de Spearman es 0,826; por lo que se concluye que las variables presentan una correlación directa y de un alto grado.

Hipótesis Estadística Especifica 1:

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre la disposición de recursos humanos y la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020

Hipótesis Alterna: Existe una relación significativa entre la disposición de recursos humanos y la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.

Tabla 5

Relación entre Recursos Humanos y Fiabilidad

			Indicador recursos humanos	Indicador de fiabilidad
Rho de Spearman	Indicador recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Indicador de fiabilidad	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

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

Nota. Fuente: Propia

El nivel de significancia es 0,000, es decir menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir, que existe una correlación entre el indicador de Recursos Humanos y la Fiabilidad. En este sentido el coeficiente de Rho de Spearman es 0,697; por ende, los indicadores presentan una correlación directa y de grado medio.

Hipótesis Estadística Específica 2:

Hipótesis Alterna: Existe una relación significativa entre la implementación de programas y la seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.

Hipótesis Alterna: Existe una relación significativa entre la implementación de programas y la seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.

Tabla 6

Relación entre Implementación de programas y Seguridad

			Indicador implementación de programas	indicador de seguridad
Rho de Spearman	Indicador implementación de programas	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	indicador de seguridad	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

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

Nota. Fuente: Propia

El nivel de significancia es 0,000, es decir menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que existe una correlación entre el indicador de Implementación de programas y la seguridad. En este sentido el coeficiente de Rho de Spearman es 0,638; por ello se concluye que los indicadores presentan una correlación directa y de grado medio.

Hipótesis Estadística Específica 3:

Hipótesis Nula: Existe una relación significativa entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.

Hipótesis Alterna: Existe una relación significativa entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.

Tabla 7

Relación entre Sensibilización y empatía

		Indicador de sensibilización	Indicador de empatía
Rho de Spearman	Indicador de sensibilización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	162
	Indicador de empatía	Coeficiente de correlación	.643**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	162

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

Nota. Fuente: Propia

El nivel de significancia es 0,000; es decir menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe una correlación entre el indicador de sensibilización y la empatía. En este sentido el coeficiente es 0,643; es decir, que los indicadores presentan una correlación directa y de grado medio. Es decir, se confirma la hipótesis específica 3 y se concluye que la sensibilización de digitadores influye positivamente en la empatía de los digitadores asistenciales.

V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general, se realizó la siguiente formulación: Determinar la influencia de las políticas públicas en la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020. En la aplicación del rho de spearman se obtuvo un $r_s=0,826$, por lo que se deduce que las variables poseen una relación directa y de alto grado, además se obtuvo un p valor a 0,000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Es decir, que las políticas públicas influyen positivamente en la calidad de servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020.

En relación a las distintas investigaciones realizadas sobre las variables analizadas, se ha logrado concluir que una correcta implementación de políticas públicas generan un impacto relevante en la calidad de servicio; al respecto Saco y Zavala (2017) corroboran los resultados obtenidos ya que en contraste, ambas investigaciones concluyen que las políticas públicas tienen una influencia significativa en la calidad de servicio, si bien los autores a diferencia del presente trabajo hacen un estudio sobre el servicio del personal médico, se logra apreciar como el correcto seguimiento de parámetros y normas permiten una mejor implementación de las políticas públicas permitiendo una mejora sustancial en el servicio ofrecido.

En referencia a los resultados obtenidos Fabian (2019) concuerda con la existencia de una fuerte correlación entre la aplicación de Políticas Públicas y la calidad de atención a las personas con discapacidad. Es decir, que la investigación de este autor puede servir para corroborar los resultados obtenidos en la presente investigación, de esta manera se vuelve a destacar la importancia de una correcta implementación de políticas públicas y los efectos que generan en la calidad del servicio.

Por su parte Coronado (2019) indica que las estrategias implementadas en la gestión del personal deben tener relación con las políticas públicas bajo las que deben regir; generando así la cristalización de estas últimas. En este sentido y en concordancia al autor, se corrobora que existe una relación directa y de alto grado. No obstante, esto no asegura que se estén siguiendo las estrategias necesarias, por

lo que, como indica el autor, estas estrategias deben tener como base las políticas públicas referente a su sector.

En este sentido Donayre (2020), también concuerda con los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo y concluye que existe una relación directa entre políticas públicas y calidad de servicio. Además, es necesario acotar que aunque la investigación del autor se centra en el sector educativo, los resultados de su trabajo permite ampliar el foco de estudio de la presente investigación, ya que ambas investigaciones tienen resultados similares a pesar de aplicarse en entornos completamente distintos, permitiendo a los futuros investigadores observar que la correlación entre estas dos variables, no se limita a un determinado sector o entidad pública, sino que esta se extiende a distintos campos o áreas de estudio de la gestión pública.

En discordancia a los autores citados anteriormente y a los resultados obtenidos, Medina (2020) indica que la relación entre estas variables no se da en determinados casos, en donde factores socio críticos terminan siendo determinantes para que no haya una relación directa. Por ende, se observa que, si bien en la actual investigación las variables poseen una relación directa y de alto grado, factores externos pueden influir negativamente, teniendo así que tomar en cuenta estos factores en futuras investigaciones.

En referencia al objetivo específico 1, se realizó la siguiente formulación: Determinar la influencia de la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. En la aplicación del rho de spearman se obtuvo un $r_s=0,697$; por lo que se deduce que las variables poseen una relación directa y de grado medio, además se obtuvo un p valor a 0,000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Es decir, que la disposición de recursos humanos influye positivamente la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020.

En referencia al resultado obtenido, Valdiviezo (2020) indica que la capacitación deficiente del personal sumado a la escasez de este, implica un servicio deficiente, de esta manera se crea una percepción negativa por parte del usuario. En

contraste con la investigación realizada, al tener una relación directa de las variables podemos inferir que, si no se tienen los recursos humanos requeridos, afectará directamente la fiabilidad de estos, generando desconfianza y errores al brindar el servicio solicitado. De esta manera, mediante la investigación de Valdiviezo se observa las consecuencias de no tener a disposición personal calificado y como puede este factor influir en la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Y aunque el autor en mención centra su investigación en el sector educación, este tipo de factores se pueden extrapolar a las variables o indicadores situados dentro del presente marco investigativo.

En este sentido, Álvarez (2020) hizo un hincapié en lo importante y relevante de la necesidad de tener a disposición recursos humanos altamente capacitados, de manera que se pueda satisfacer de forma eficiente las necesidades educativas. Por ende, se infiere que la seguridad del trabajador radica en su formación y en concordancia con la investigación se puede verificar la relación de estas variables, en donde la disposición de recursos humanos genera un grado de influencia media en la fiabilidad de los trabajadores.

Finalmente, Torres (2018) indica que para poder dar un servicio de calidad es necesario tener la cantidad del personal requerido para poder satisfacer la necesidad que establece la población. En este sentido y en contraste a los investigadores anteriores, el autor indica que no solo es necesario tener personal calificado que brinde el servicio, sino que se debe tener el número suficiente para poder dar el servicio en el tiempo requerido sin que esto afecte la calidad del servicio en sí. De esta manera podemos, mediante el trabajo investigativo de este autor, corroborar la relación de los indicadores de disposición de recursos humanos y fiabilidad que se ha obtenido en la investigación e incluso nos permite extrapolar esta conclusión al área de salud donde claramente la demanda de este servicio supera la oferta que brinda el sector estatal. Permitiendo ver la relevancia de estos dos indicadores en cualquier estudio o investigación referente a calidad y políticas públicas.

En referencia al objetivo específico 2, se realizó la siguiente formulación: Determinar la relación entre la implementación de programas y la seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. En

la aplicación del rho de spearman se obtuvo un $r_s=0,638$; por lo que se deduce que las variables poseen una relación directa y de grado medio, además se obtuvo un p valor a (0,000) por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Es decir, que la implementación de programas influye positivamente en la seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020.

Para Guillern (2020) indica que la implementación de mecanismos que permitan una constante capacitación permitirá mantener vigente a los trabajadores para poder alcanzar progresivamente los objetivos previamente trazados. En este sentido, en la investigación se obtuvo que existe una relación entre la implementación de programas y la seguridad de los digitadores, por ende, se puede observar como el trabajo investigativo del autor citado nos permite corroborar los resultados obtenidos, ya que a pesar de centrar su investigación en el sector seguridad ciudadana, se mantiene la relación establecida y tiene como recomendación el seguir monitoreando y estableciendo acuerdos educativos con distintas entidades: públicos y/o privadas, que permitan lograr altos niveles de formación influyendo directamente en el servicio ofrecido y en la seguridad de los trabajadores.

En referencia a los resultados, Flores (2019) concuerda en la relación de los indicadores expuestos: implementación de programas y seguridad; en concordancia con Guillern, indica que es necesario la capacitación constante de las autoridades municipales, para que puedan generar la seguridad requerida en el servicio brindado, en este sentido, también añade, la necesidad de realizar un seguimiento a los distintos programas o capacitaciones para poder verificar que se está consiguiendo una mejora en las distintas habilidades del empleado, para poder tener como consecuencia a mediano o largo plazo el alcanzar los objetivos trazados.

Para Jimenez (2021) indicó que la calidad del servicio debe estar en constante medición, por ende, establece que las directrices y metas establecidas por las gerencias deben estar presentes y ser claras para los trabajadores y concluye que luego de las capacitaciones pertinentes se debe hacer un seguimiento periódico de las mismas, para verificar si se están siguiendo las directrices establecidas. En contraste la investigación muestra que si bien existe una relación entre estos indicadores es de grado medio, por ende tanto a Jimenez como Flores, indican la relevancia de un correcto control y seguimiento, de esta manera podemos inferir que

la seguridad no dependerá exclusivamente de los programas sino también de los seguimientos de estos, para poder medir el grado influencia y determinar si estos están sirviendo para los fines pertinentes.

En referencia al objetivo específico 3, se realizó la siguiente formulación: Determinar la relación entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. En la aplicación del rho de spearman se obtuvo un $r_s=0,643$, por lo que se deduce que las variables poseen una relación directa y de grado medio, además se obtuvo un p valor a (0,000) por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Es decir, que las políticas públicas influyen positivamente en la calidad de servicio de salud de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020.

Del mismo modo, Timanà (2020) en su estudio indicó que es indispensable la concientización del personal a fin de generar un estándar en el servicio. En contraste a los resultados, se evidencia que existe la relación entre los indicadores de sensibilización y empatía, de esta manera se evidencia la necesidad de informar al digitador de la importancia de su atención, haciendo referencia a la amabilidad, para poder generar un estándar que permita una percepción positiva por parte del usuario final.

Finalmente, para Matta (2018), en contraste a los autores anteriores, se centra más en la atención al usuario, no obstante, en concordancia con los resultados obtenidos, indica que es necesario el realizar una correcta sensibilización que permita estructurar un estándar para poder calificar el servicio brindado. De esta manera a futuro, indica el autor, poder realizar parámetros de medición que permitan comparar la atención brindada en el pasado con la actual, de esta manera generando una mejor percepción del usuario final.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar la existencia de una relación directa y de alto grado entre las variables de estudio políticas públicas y calidad de servicio de salud de los asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020. La relación en mención se comprueba, con el rho de spearman, obteniendo un valor $r_s=0,826$ y un valor p de 0,000, valores que permiten corroborar la relación directa y de alto grado.
2. Se observó una relación entre el indicador de disponibilidad de recursos humanos y fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. La relación se cataloga como directa y de grado medio, ya que mediante la aplicación del rho de spearman se obtuvo un $r_s=0,697$ y un valor p de 0,000; datos que nos permiten la corroboración de lo mencionado.
3. Se determinó la correlación entre los indicadores implementación de programas y seguridad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020. Teniendo como resultado que la relación existente es directa y de grado medio, conclusión obtenida del análisis mediante el rho de spearman; obteniendo un $r_s=0,638$ y un $p=0,000$.
4. Finalmente, se determinó de la existencia de una relación directa y de grado medio entre los indicadores de sensibilización y empatía. Conclusión a la que se llegó, después del análisis estadístico del rho de spearman en el que se obtuvo un $r_s=0,643$; así como un valor p de 0,000; permitiendo verificar la relación y catalogarla en grado medio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Si bien se observa una tendencia clara de la institución en promover procedimientos y programas que permitan generar una mejora en el servicio ofrecido, teniendo como líneas directrices las políticas públicas de salud; los resultados han evidenciado que el seguimiento de estas no se está haciendo de forma constante, sino que presentan una tendencia de control irregular o inexistente, por lo que esto podría generar a futuro dificultades en la obtención de las metas trazadas. En este sentido, se recomienda a las autoridades del nosocomio el implementar mecanismos que permitan realizar un control y seguimiento de los políticas y reglamentos establecidos.
2. Se recomienda al área encargada del personal la implementación de un plan de desarrollo de destrezas y habilidades de atención, que permita una mejora sustancial del servicio, en especial las que implican las habilidades blandas y competencias relacionadas a la atención al cliente, para brindar una atención personalizada, en donde se priorice la absolución de las dudas del paciente y permita generar un ambiente grato, permitiendo a futuro generar una perspectiva positiva del usuario.
3. Finalmente se recomienda al área gerencial, realizar controles específicos de las actividades que permitan estandarizar el servicio brindado por parte de los digitadores asistenciales, así como implementar un sistema de estímulos labores que permitan al trabajador el tener un incentivo constante en la aceptación y aplicación de los distintas normas y programas de atención al cliente. Así mismo y en conjunto con el programa de estímulos proponer metas a mediano y largo plazo que impliquen una mejora en el servicio brindado, tomando en consideración factores como tiempo de respuesta, trato del personal, porcentaje de errores de servicio, etc.

REFERENCIAS

- Agudelo Loaiza, Rubén Darío, & Peña López, Paula Andrea, & Hoyos Loaiza, Carolina, & Jiménez Montoya, Mario Alberto (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 - 2019*. Archivos de Medicina (Col), 20 (2), 397-409 . ISSN: 1657-320X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273863770011>
- Alegre Bocangel, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27421>
- Alvarez Nuñez, E. A. (2020). *Políticas públicas educativas en la capacitación docente en ciencia y tecnología Universidad Nacional de Ingeniería – Rímac 2020*.(Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52967>
- Ascencios Mallqui, E. J.(2020). *Impacto de políticas públicas en seguridad ciudadana en el Perú, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50283>
- Bazalar Rivas, O. A.(2017). *Gestión de la Calidad y la Atención al cliente en la Administración Pública - Unidad Ejecutora 022- Dirección de Salud II Lima Sur 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22713>
- Burgos Monserrate, E. P. (2021). *Propuesta de un modelo gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de la gestión de calidad de los servicios de salud en la Coordinación Zonal 5, del Ministerio De Salud Pública-Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56605/Burgos_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bustamante Lopez, S. R.(2021). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61386>
- Coillo Moreno, J.L.J. (2019). *Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53339/Co%c3%adllo_MJLJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chira Cabrera, F. I.(2018). *Gestión De Políticas Públicas Y Su Implementación Para Mejorar El Transporte Masivo Vehicular De Pasajeros Reduciendo El Impacto Contaminante Aéreo Y Sonoro En La Ciudad De Trujillo.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31233>
- Choroco Chambergo, R. A.(2020). *Política Pública para la Celeridad Procesal en las Sentencias Judiciales en el Juzgado Civil de Ferreñafe.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49300>
- Cornelio Aranda, M. C.(2019). *Gestión De Políticas Públicas Para El Apoyo Y Fomento Del Emprendimiento Empresarial - Distrito Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2018.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31234>
- Coronado Bocanegra,L. F.(2019) *Políticas Públicas y su Contribución en la Gestión por Resultados de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2018.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37487>
- De la Peña Salas, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza.* Cuadernos de Trabajo Social, 27(1), 117+.

<https://link.gale.com/apps/doc/A377998049/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=603ca29b>

Donayre Villanueva, M.R.(2020). *Políticas públicas educativas de desarrollo docente y la calidad educativa, nivel primaria en la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana-2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53572/Donayre_VMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Editora Perú.(2020, 7 de enero). *SIS superó los 20 millones de asegurados en el 2019*. [Comunicado de prensa] <https://andina.pe/agencia/noticia-sis-supero-20-millones-asegurados-el-2019-780682.aspx>

Fabian Gomez, E.(2019). *Políticas públicas y atención a personas con discapacidad: Omaped –Municipalidad San Martín de Porres, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36982/Fabi%
%a1n_GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36982/Fabi%c3%a1n_GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernandez Martinez, M.(2019). *Implementación de políticas públicas y violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Bellavista, periodo 2015-2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42665>

Flores Pérez, A. S.(2019). *Políticas públicas locales para la reducción de la desigualdad social. Caso del distrito de Chorrillos, Lima – Perú*. 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29514>

Guillern Cervera,J. L. (2021). *Gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57029>

- Guizado Paucar, C. J. (2021). *Calidad de políticas públicas en el sector trabajo del Perú, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59997>
- Gutierrez Ubillús, L. A. (2019). *Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario. Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29577>
- Hernandez Sampieri, R.; Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014) *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL interamericana editores, S.A.
- Hernandez Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL interamericana editores, S.A.
- Infante Zarate, G. L. (2019). *Indicadores de gestión y calidad de servicio en el área de emergencia del hospital Carlos Cortez Jiménez de Essalud Tumbes, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44253>
- Jimenez Albines, K. L. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63065>
- Ligarda Medina, A. W. (2019). *Gestión de políticas del sector educativo y la calidad educativa en la Ugel 06 - Ate 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39535>
- Matta Núñez, G. J. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12969>

- Medina Rosas, C.R.(2020). *Análisis de políticas de desarrollo infantil y su importancia en la calidad del servicio educativo en la UGEL 01, Lima 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56404/Medina_RCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud.(2020). *Actualización de la estrategia frente al COVID-19* [Folleto]. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10
- Osorio, Cecilia y Vergara, José Miguel (2016). *La difusión de políticas públicas. Estado del arte y contribuciones para la disciplina en América Latina. Política*, 54 (2), 235-254. ISSN: 0716-1077. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64551061009>
- Petracci, M., & Rodríguez Zoya, P. (2020). *Desafíos de la comunicación pública de epidemias a las políticas de salud en la Argentina. Correspondencias & Análisis*, (11). <https://doi.org/10.24265/cian.2020.n11.01>
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Saco-Méndez, S. M., & Zavala-Sarrio, S. (2017). *Influencia de la integración docente asistencial en la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención y en la formación médica en la Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco*. *Anales De La Facultad De Medicina*, 78(3), 309–314. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13766>
- Tangoa Bernardo, E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Subgerencia de Obras del Gobierno Regional de Pasco,2018*. (Tesis de

maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29138>

Timana De la Flor, O. E.(2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54480>

Torres Gálvez, F.(2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28774>

Valdiviezo Sandoval, M.(2020). *Políticas Públicas y Educación Inclusiva para Niños con Trastorno de Espectro Autista, Institución Educativa N°15511 San Martín de Porres-Talara, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49381>

Vásquez Origuela, M. J.(2020). *Política pública en salud y gestión de la salud mental en la UNMSM. 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64273>

Vargas Puscan, E. G.(2020).*Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020*.(Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)..Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60238>

Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". *Revista Desafíos*, (20), 149+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A209696488/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=f6967950>

Yslado Rodriguez, M. C. (2019). *Nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad ciudadana en el Distrito de Florencia De Mora, 2016 – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31325>

Anexo 02: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo influyen las políticas públicas de salud en la calidad del servicio de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores - 2020?	Determinar la influencia de las políticas públicas de salud en la calidad del servicio de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores -2020	Las políticas públicas de salud influyen significativamente en la calidad del servicio de salud del personal no médico en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020.	Variable 01: Políticas Publicas Dimensiones Implementación de Planes de Mejora Disposición de recursos Humanos Sensibilización	Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental transeccional descriptivo Población 276 digitadores Asistenciales del Hospital Angamos Suarez Suárez
¿Como influye la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020?	Determinar la influencia de la disposición de recursos humanos sobre la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.	Existe una relación significativa entre la disposición de recursos humanos y la fiabilidad de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.	Implementación de mecanismos Implementación de Normas Implementación Programas	Muestra Selección Muestra Probabilística Tamaño 161 digitadores Asistenciales del Hospital Angamos Suarez Suárez
¿Existe una relación entre la implementación de programas y la seguridad de los	Determinar la relación entre la implementación de programas y la seguridad de los	Existe una relación significativa entre la implementación de programas y la seguridad de los		

<p>digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020?</p> <p>¿Existe una relación entre la sensibilización de los digitadores y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020?</p>	<p>digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.</p> <p>Determinar la relación entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.</p>	<p>digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la sensibilización y la empatía de los digitadores asistenciales del hospital Essalud Angamos Suarez Miraflores-2020.</p>	<p>Variable 02: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Técnica e Instrumento de recojo de datos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica de Análisis de Datos</p> <p>Estadística Descriptiva e Inferencial -Cuadros de frecuencia</p>
--	---	--	---	---

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 03: Matriz de Operacionalización

Variable 1: Políticas Públicas de Salud

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Implementación de Planes de Mejora	Planes de Monitoreo	1, 2, 3, 4, 5	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca Baja Media Alta
Disposición de recursos Humanos	Recursos Humanos Asistencia técnica Actividad Interdisciplinaria	6, 7, 8	
Sensibilización	capacitación de atención al cliente	14, 15	
Implementación de mecanismos	Protocolos de Bio seguridad	9, 10	
Implementación de Normas	Normas	11	
Implementación Programas	Programa de fortalecimiento de competencias	12, 13	

Fuente: Elaboración Propia

Variable 2: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Elementos Tangibles	Instalaciones Equipamiento Servicio Higiene	16, 17, 18,19	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
Fiabilidad	Compromisos Resolución de Problemas Entregas Fallas Tiempo Programado	20, 21,22,23,24	
Capacidad de Respuesta	Servicio Ágil Condiciones del Servicio Respuestas a preguntas Comunicación Oportuna	25,26,27,28	
Seguridad	Sentimiento Confianza Condiciones Apropriadas Recursos	29,30,31,32	
Empatía	Amabilidad Atencion Personalizada Compresión Gesto Personal Explicación Debida	33,34,35,36	

Fuente: elaboración Propia

Anexo 04: Ficha de Evaluación de Documentos

CARTA DE PRESENTACION

Doctora: Aurea Elisa Quiñones Li

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar mi instrumento de medición con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El titulo del proyecto de investigación es: Políticas Públicas de salud y la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales en el hospital ~~Esasud~~ Angamos Suarez, Miraflores-2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El presente correo contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Andres Humberto San Martin Revilla

DNI: 45244463

CARTA DE PRESENTACION

Doctora: **Ada Mejía Andrade**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar mi instrumento de medición con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Políticas Públicas de salud y la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El presente correo contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Andres Humberto San Martin Revilla

DNI: 45244463

CARTA DE PRESENTACION

Doctor: Ulises Córdova García

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar mi instrumento de medición con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Políticas Públicas de salud y la calidad del servicio de salud de los digitadores asistenciales en el hospital Essalud Angamos Suarez, Miraflores-2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El presente correo contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Andres Humberto San Martin Revilla

DNI: 45244463

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD”

Nro.	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Implementación de planes de mejora								
1	Se promueve la implementación de mecanismos que permitan una mejora del servicio de atención al usuario.	x		x		x		
2	Se realizan monitoreo periódicos de la implementación de estos mecanismos de mejora de servicio de atención al usuario.	x		x		x		
3	Se han implementado mecanismos institucionales que promuevan la igualdad de derechos, el fortalecimiento de la identidad, el autocuidado y la autonomía.	x		x		x		
4	Existe una participación en los planes de mejora institucional que promuevan el desarrollo de competencias y enfoques transversales asociados al bienestar.	x		x		x		
5	Se realizan monitoreos periódicos de estos planes de mejora.	x		x		x		
Disposición de recursos Humanos								
6	La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	x		x		x		
7	El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	x		x		x		
8	El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	x		x		x		
Promover la implementación de mecanismos								
9	Se implementan mecanismos que permitan estandarizar el servicio brindado.	x		x		x		

10	Se realizan los procedimientos de trabajo según la política de bioseguridad frente al COVID 19.	x		x		x	
Implementación Normas							
11	Existe una participación constante en la implementación de normas que promuevan, prevengan y atiendan cualquier contagio de COVID 19.	x		x		x	
Implementación Programas							
12	La institución cuenta con una normativa de bioseguridad sobre el COVID 19.	x		x		x	
13	La institución incentiva la implementación y participación de programas de fortalecimiento de competencias para el cuidado de la salud.	x		x		x	
Sensibilización							
14	Se realizan programas de fortalecimiento de habilidades y competencias que permitan mejorar el rendimiento laboral, así como recalcar la importancia una correcta atención al usuario.	x		x		x	
15	En el servicio de atención al usuario, la institución recalca los factores de: empatía y amabilidad	x		x		x	

Observaciones: (precisar si existe suficiencia)

Hay suficiencia: ___SI___ (SI O NO)

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No es Aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez verificador: Dr/Mg: Dr. Córdova García Ulises

Especialidad del jurado validador: Metodología en investigación

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia indica que los ítems propuestos son suficientes para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA
Dr. Ulises Córdova García
BOGOTÁ EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIOS “

Nro.	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Elemento Tangible								
1	Las instalaciones que ofrece la institución son cómodas y lucen atractivas.	x		x		x		
2	La empresa posee equipamiento que permite ofrecer el servicio con tecnología actualizada.	x		x		x		
3	Los servicios ofrecidos se dan con los recursos apropiados para la actividad.	x		x		x		
4	El personal de trabajo esta debidamente uniformado, con implementos de seguridad y medios de desinfección.	x		x		x		
Fiabilidad								
5	La institución cumple con los compromisos establecidos	x		x		x		
6	Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	x		x		x		
7	Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	x		x		x		
8	Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores	x		x		x		
9	Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo	x		x		x		
Capacidad de respuesta								
10	Los digitadores ofrecen un servicio ágil y acorde a las expectativas del usuario.	x		x		x		
11	Se informa oportunamente de los lapsos de tiempo de cada proceso como ordenes, resultados o citas médicas.	x		x		x		
12	Se absuelven las dudas o consultas de los usuarios de forma oportuna y en un tiempo prudencial.	x		x		x		
13	Se informa oportunamente cualquier cambio, inconveniente o factor que pueda generar retrasos en la atención.	x		x		x		

Seguridad							
14	El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	x		x		x	
15	La atención brindada genera confianza en el usuario	x		x		x	
16	La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	x		x		x	
17	Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	x		x		x	
Empatía							
18	La atención brindada es personalizada.	x		x		x	
19	Los requerimientos de los usuarios son escuchadas y absueltas en su totalidad.	x		x		x	
20	El servicio se brinda con gestos amables y educados.	x		x		x	
21	Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	x		x		x	

Observaciones: (precisar si existe suficiencia)

Hay suficiencia: ___SI___ (SI O NO)

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No es Aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez verificador: Dr/Mg: Dr. Córdova García Ulises

Especialidad del jurado validador: Metodología en investigación

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia indica que los ítems propuestos son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 Dr. Ulises Córdova García
 SOBORTE EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD”

Nro	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Implementación de planes de mejora								
1	Se promueve la implementación de mecanismos que permitan una mejora del servicio de atención al usuario.	✓		✓		✓		
2	Se realizan monitoreo periódicos de la implementación de estos mecanismos de mejora de servicio de atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	Se han implementado mecanismos institucionales que promuevan la igualdad de derechos, el fortalecimiento de la identidad, el autocuidado y la autonomía.	✓		✓		✓		
4	Existe una participación en los planes de mejora institucional que promuevan el desarrollo de competencias y enfoques transversales asociados al bienestar.	✓		✓		✓		
5	Se realizan monitoreos periódicos de estos planes de mejora.	✓		✓		✓		
Disposición de recursos Humanos								
6	La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	✓		✓		✓		
7	El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	✓		✓		✓		
8	El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	✓		✓		✓		
Promover la implementación de mecanismos								
9	Se implementan mecanismos que permitan estandarizar el servicio brindado.	✓		✓		✓		

10	Se realizan los procedimientos de trabajo según la política de bioseguridad frente al COVID 19.	✓		✓		✓		
Implementación Normas								
11	Existe una participación constante en la implementación de normas que promuevan, prevengan y atiendan cualquier contagio de COVID 19.	✓		✓		✓		
Implementación Programas								
12	La institución cuenta con una normativa de bioseguridad sobre el COVID 19.	✓		✓		✓		
13	La institución incentiva la implementación y participación de programas de fortalecimiento de competencias para el cuidado de la salud.	✓		✓		✓		
Sensibilización								
14	Se realizan programas de fortalecimiento de habilidades y competencias que permitan mejorar el rendimiento laboral, así como recalcar la importancia una correcta atención al usuario.	✓		✓		✓		
15	En el servicio de atención al usuario, la institución recalca los factores de: empatía y amabilidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejia Andrade*. DNI: 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

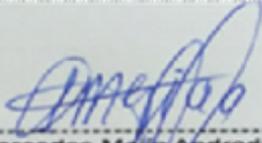
14 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejia Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIOS "

Nro	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Elemento Tangible								
16	Las instalaciones que ofrece la institución son cómodas y lucen atractivas.	✓		✓		✓		
17	La empresa posee equipamiento que permite ofrecer el servicio con tecnología actualizada.	✓		✓		✓		
18	Los servicios ofrecidos se dan con los recursos apropiados para la actividad.	✓		✓		✓		
19	El personal de trabajo esta debidamente uniformado, con implementos de seguridad y medios de desinfección.	✓		✓		✓		
Fiabilidad								
20	La institución cumple con los compromisos establecidos	✓		✓		✓		
21	Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	✓		✓		✓		
22	Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
23	Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores	✓		✓		✓		
24	Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo	✓		✓		✓		
Capacidad de respuesta								
25	Los digitadores ofrecen un servicio ágil y acorde a las expectativas del usuario.	✓		✓		✓		
26	Se informa oportunamente de los lapsos de tiempo de cada proceso como ordenes, resultados o citas médicas.	✓		✓		✓		
27	Se absuelven las dudas o consultas de los usuarios de forma oportuna y en un tiempo prudencial.	✓		✓		✓		
28	Se informa oportunamente cualquier cambio,	✓		✓		✓		

	inconveniente o factor que pueda generar retrasos en la atención.						
Seguridad							
29	El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	✓		✓		✓	
30	La atención brindada genera confianza en el usuario	✓		✓		✓	
31	La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	✓		✓		✓	
32	Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	✓		✓		✓	
Empatía							
33	La atención brindada es personalizada.	✓		✓		✓	
34	Los requerimientos de los usuarios son escuchadas y absueltas en su totalidad.	✓		✓		✓	
35	El servicio se brinda con gestos amables y educados.	✓		✓		✓	
36	Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade.* DNI: 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

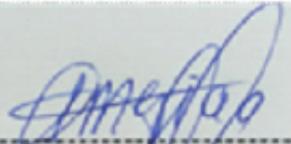
14 de julio del 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD”

Nro.	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Implementación de planes de mejora								
1	Se promueve la implementación de mecanismos que permitan una mejora del servicio de atención al usuario.	X		X		X		
2	Se realizan monitoreo periódicos de la implementación de estos mecanismos de mejora de servicio de atención al usuario.	X		X		X		
3	Se han implementado mecanismos institucionales que promuevan la igualdad de derechos, el fortalecimiento de la identidad, el autocuidado y la autonomía.	X		X		X		
4	Existe una participación en los planes de mejora institucional que promuevan el desarrollo de competencias y enfoques transversales asociados al bienestar.	X		X		X		
5	Se realizan monitoreos periódicos de estos planes de mejora.	X		X		X		
Disposición de recursos Humanos								
6	La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	X		X		X		
7	El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	X		X		X		
8	El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	X		X		X		
Promover la implementación de mecanismos								
9	Se implementan mecanismos que permitan estandarizar el servicio brindado.	X		X		X		

10	Se realizan los procedimientos de trabajo según la política de bioseguridad frente al COVID 19.	X		X		X		
Implementación Normas								
11	Existe una participación constante en la implementación de normas que promuevan, prevengan y atiendan cualquier contagio de COVID 19.	X		X		X		
Implementación Programas								
12	La institución cuenta con una normativa de bioseguridad sobre el COVID 19.	X		X		X		
13	La institución incentiva la implementación y participación de programas de fortalecimiento de competencias para el cuidado de la salud.	X		X		X		
Sensibilización								
14	Se realizan programas de fortalecimiento de habilidades y competencias que permitan mejorar el rendimiento laboral, así como recalcar la importancia una correcta atención al usuario.	X		X		X		
15	En el servicio de atención al usuario, la institución recalca los factores de: empatía y amabilidad	X		X		X		

Observaciones: (precisar si existe suficiencia)

Hay suficiencia: ___SI___ (SI O NO)

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No es Aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez verificador: Mg: Aura Elisa Quiñones Li

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD”

Especialidad del jurado validador: ____Gestión Pública____

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia indica que los ítems propuestos son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 01 de julio 2021



AURA QUIÑONES LI
DNI 07721447

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIOS “

Nro.	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Elemento Tangible								
16	Las instalaciones que ofrece la institución son cómodas y lucen atractivas.	X		X		X		
17	La empresa posee equipamiento que permite ofrecer el servicio con tecnología actualizada.	X		X		X		
18	Los servicios ofrecidos se dan con los recursos apropiados para la actividad.	X		X		X		
19	El personal de trabajo esta debidamente uniformado, con implementos de seguridad y medios de desinfección.	X		X		X		
Fiabilidad								
20	La institución cumple con los compromisos establecidos	X		X		X		
21	Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	X		X		X		
22	Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	X		X		X		
23	Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores	X		X		X		
24	Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
25	Los digitadores ofrecen un servicio ágil y acorde a las expectativas del usuario.	X		X		X		
26	Se informa oportunamente de los lapsos de tiempo de cada proceso como ordenes, resultados o citas médicas.	X		X		X		
27	Se absuelven las dudas o consultas de los usuarios de forma oportuna y en un tiempo prudencial.	X		X		X		

28	Se informa oportunamente cualquier cambio, inconveniente o factor que pueda generar retrasos en la atención.	X		X		X		
Seguridad								
29	El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	X		X		X		
30	La atención brindada genera confianza en el usuario	X		X		X		
31	La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	X		X		X		
32	Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	X		X		X		
Empatía								
33	La atención brindada es personalizada.	X		X		X		
34	Los requerimientos de los usuarios son escuchadas y absueltas en su totalidad.	X		X		X		
35	El servicio se brinda con gestos amables y educados.	X		X		X		
36	Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	X		X		X		

Observaciones: (precisar si existe suficiencia)

Hay suficiencia: __Si__ (SI O NO)

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No es Aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez verificador: /Mg: AURA QUIÑONES LI

Especialidad del jurado validador: Gestión Publica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIOS "

- 1. Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2. Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3. Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia indica que los ítems propuestos son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 01 de julio 2021



**AURA QUIÑONES LI
DNI 07721447**

Anexo 05: Calculo de la muestra

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

Tenemos:

(tabla 1)

n	Muestra
N	Población
σ	Desviación estándar, es una constante: 0,5.
Z	Nivel de confianza. Cuando se desconoce su valor, se opta por el 95% de confianza, el cual equivale al 1.96
e	Este valor puede variar entre 1% (0,01) y 95%(0,05), el cual queda a criterio y selección del investigador.

Aplicación

$$n = \frac{276 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{0,05^2 \times (276 - 1) + (0,05^2 \times 1,96^2)}$$

$$n = 161.85$$

Redondeando tenemos una muestra requerida de 162 digitadores asistenciales.

El cuestionario de encuesta de Políticas Públicas consta de 15 ítems distribuidos en seis dimensiones con sus respectivos indicadores. Mientras el instrumento de calidad de servicio también es de 21 ítems, distribuidos en cinco dimensiones, los ítems están estructurados con 5 opciones de respuesta.

Anexo 06: Confiabilidad del Instrumento de Medición

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,976	,976	36

Para Variable Independiente: políticas públicas

Utilizando los datos estandarizados:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,944	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puntuación Z: 3. Se han implementado mecanismos institucionales que promuevan la igualdad de derechos, el fortalecimiento de la identidad, el autocuidado y la autonomía.	,000000	110,531	,691	,618	,941
Puntuación Z: 9. Se implementan mecanismos que permitan estandarizar el servicio brindado.	,000000	108,898	,774	,639	,938

Puntuación Z: 7. El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	,0000000	110,605	,687	,634	,941
Puntuación Z: 8. El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	,0000000	109,536	,741	,677	,939
Puntuación Z: 10. Se realizan los procedimientos de trabajo según la política de bioseguridad frente al COVID 19.	,0000000	111,090	,662	,678	,941
Puntuación Z: 11. Existe una participación constante en la implementación de normas que promuevan, prevengan y atiendan cualquier contagio de COVID 19.	,0000000	110,502	,692	,719	,940
Puntuación Z: 12. La institución cuenta con una normativa de bioseguridad sobre el COVID 19.	,0000000	112,257	,604	,643	,943
Puntuación Z: 14. Se realizan programas de fortalecimiento de habilidades y competencias que permitan mejorar el rendimiento laboral, así como recalcar la importancia una correcta atención al usuario.	,0000000	109,916	,722	,617	,940

Puntuación Z: 13. La institución incentiva la implementación y participación de programas de fortalecimiento de competencias para el cuidado de la salud.	,0000000	110,431	,696	,617	,940
Puntuación Z: 1. Se promueve la implementación de mecanismos que permitan una mejora del servicio de atención al usuario.	,0000000	109,751	,730	,712	,940
Puntuación Z: 2. Se realizan monitoreo periódicos de la implementación de estos mecanismos de mejora de servicio de atención al usuario.	,0000000	109,354	,751	,745	,939
Puntuación Z: 6. La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	,0000000	110,717	,681	,643	,941
Puntuación Z: 4. Existe una participación en los planes de mejora institucional que promuevan el desarrollo de competencias y enfoques transversales asociados al bienestar.	,0000000	110,137	,711	,690	,940
Puntuación Z: 5. Se realizan monitoreos periódicos de estos planes de mejora.	,0000000	109,539	,741	,740	,939
Puntuación Z: 15. En el servicio de atención al usuario, la institución recalca los factores de: empatía y amabilidad	,0000000	110,414	,697	,552	,940

Utilizando las preguntas en escala ordinal:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,944	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Se promueve la implementación de mecanismos que permitan una mejora del servicio de atención al usuario.	47,71	113,164	,732	,712	,939
2. Se realizan monitoreo periódicos de la implementación de estos mecanismos de mejora de servicio de atención al usuario.	47,75	112,361	,753	,745	,939
4. Existe una participación en los planes de mejora institucional que promuevan el desarrollo de competencias y enfoques transversales asociados al bienestar.	47,65	114,203	,714	,690	,940
3. Se han implementado mecanismos institucionales que promuevan la igualdad de derechos, el fortalecimiento de la identidad, el autocuidado y la autonomía.	47,65	114,329	,692	,618	,940

7. El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	47,69	113,494	,690	,634	,941
6. La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	47,79	113,024	,684	,643	,941
5. Se realizan monitoreos periódicos de estos planes de mejora.	47,72	113,183	,744	,740	,939
9. Se implementan mecanismos que permitan estandarizar el servicio brindado.	47,73	112,174	,775	,639	,938
8. El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	47,81	112,823	,743	,677	,939
11. Existe una participación constante en la implementación de normas que promuevan, prevengan y atiendan cualquier contagio de COVID 19.	47,20	115,514	,686	,719	,941
10. Se realizan los procedimientos de trabajo según la política de bioseguridad frente al COVID 19.	47,04	116,247	,658	,678	,941
13. La institución incentiva la implementación y participación de programas de fortalecimiento de competencias para el cuidado de la salud.	47,25	115,355	,691	,617	,941
12. La institución cuenta con una normativa de bioseguridad sobre el COVID 19.	46,92	117,155	,598	,643	,943

15. En el servicio de atención al usuario, la institución recalca los factores de: empatía y amabilidad	47,45	113,653	,696	,552	,940
14. Se realizan programas de fortalecimiento de habilidades y competencias que permitan mejorar el rendimiento laboral, así como recalcar la importancia una correcta atención al usuario.	47,51	113,841	,723	,617	,940

Para variable dependiente -> CALIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,967	,967	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puntuación Z: 16. Las instalaciones que ofrece la institución son cómodas y lucen atractivas.	,0000000	263,680	,703	,633	,966
Puntuación Z: 17. La empresa posee equipamiento que permite ofrecer el servicio con tecnología actualizada.	,0000000	262,247	,749	,756	,966

Puntuación Z: 19. El personal de trabajo esta debidamente uniformado, con implementos de seguridad y medios de desinfección.	,0000000	266,788	,604	,619	,967
Puntuación Z: 18. Los servicios ofrecidos se dan con los recursos apropiados para la actividad.	,0000000	261,805	,764	,765	,966
Puntuación Z: 21. Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	,0000000	260,659	,801	,750	,965
Puntuación Z: 20. La institución cumple con los compromisos establecidos.	,0000000	259,995	,822	,750	,965
Puntuación Z: 23. Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores.	,0000000	269,029	,533	,410	,968
Puntuación Z: 22. Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	,0000000	260,406	,809	,760	,965
Puntuación Z: 25. Los digitadores ofrecen un servicio ágil y acorde a las expectativas del usuario.	,0000000	264,045	,691	,611	,966
Puntuación Z: 24. Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo.	,0000000	261,989	,758	,648	,966

Puntuación Z: 27. Se absuelven las dudas o consultas de los usuarios de forma oportuna y en un tiempo prudencial.	,0000000	261,176	,784	,690	,966
Puntuación Z: 30. La atención brindada genera confianza en el usuario	,0000000	261,840	,762	,698	,966
Puntuación Z: 26. Se informa oportunamente de los lapsos de tiempo de cada proceso como ordenes, resultados o citas médicas.	,0000000	263,521	,708	,674	,966
Puntuación Z: 29. El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	,0000000	261,490	,774	,697	,966
Puntuación Z: 33. La atención brindada es personalizada.	,0000000	262,612	,737	,659	,966
Puntuación Z: 28. Se informa oportunamente cualquier cambio, inconveniente o factor que pueda generar retrasos en la atención.	,0000000	260,280	,813	,752	,965
Puntuación Z: 31. La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	,0000000	260,183	,816	,751	,965
Puntuación Z: 32. Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	,0000000	262,686	,735	,686	,966

Puntuación Z: 34. Los requerimientos de los usuarios son escuchadas y absueltas en su totalidad.	,0000000	260,488	,806	,752	,965
Estandarizado planes de mejora	,0000000	263,775	,700	,547	,966
Puntuación Z: 36. Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	,0000000	261,491	,774	,736	,966
Puntuación Z: 35. El servicio se brinda con gestos amables y educados.	,0000000	262,071	,755	,710	,966

Con datos sin estadarizar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,966	,966	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
16. Las instalaciones que ofrece la institución son cómodas y lucen atractivas.	69,54	254,796	,703	,632	,965

17. La empresa posee equipamiento que permite ofrecer el servicio con tecnología actualizada.	69,53	253,269	,751	,756	,964
18. Los servicios ofrecidos se dan con los recursos apropiados para la actividad.	69,49	252,922	,763	,765	,964
19. El personal de trabajo esta debidamente uniformado, con implementos de seguridad y medios de desinfección.	69,20	258,635	,609	,618	,966
21. Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	69,64	253,523	,797	,750	,964
20. La institución cumple con los compromisos establecidos.	69,41	253,213	,824	,750	,964
22. Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	69,65	252,501	,805	,755	,964
24. Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo.	69,66	254,934	,757	,648	,964
23. Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores.	69,79	260,614	,528	,400	,967
26. Se informa oportunamente de los lapsos de tiempo de cada proceso como ordenes, resultados o citas médicas.	69,65	253,259	,708	,674	,965

25. Los digitadores ofrecen un servicio ágil y acorde a las expectativas del usuario.	69,58	256,568	,687	,597	,965
28. Se informa oportunamente cualquier cambio, inconveniente o factor que pueda generar retrasos en la atención.	69,80	250,114	,812	,752	,964
27. Se absuelven las dudas o consultas de los usuarios de forma oportuna y en un tiempo prudencial.	69,72	253,273	,782	,690	,964
30. La atención brindada genera confianza en el usuario	69,49	255,171	,761	,696	,964
29. El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	69,50	253,134	,776	,695	,964
32. Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	69,39	251,618	,737	,686	,965
31. La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	69,58	251,848	,817	,749	,964
34. Los requerimientos de los usuarios son escuchadas y absueltas en su totalidad.	69,70	251,241	,805	,751	,964
35. El servicio se brinda con gestos amables y educados.	69,54	251,840	,751	,704	,964
33. La atención brindada es personalizada.	69,55	252,585	,737	,656	,965

36. Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	69,56	252,794	,776	,734	,964
--	-------	---------	------	------	------

VARIABLE RECURSOS HUMANOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,874	,874	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
6. La institución cuenta con el suficiente personal de salud calificado.	6,33	3,789	,759	,577	,820
7. El personal de salud trabaja de manera interdisciplinaria para la implementación de planes y programas de prevención de riesgos.	6,23	3,907	,767	,588	,813
8. El personal de salud cuenta con la suficiente asistencia técnica de los establecimientos de salud locales y sus distintas áreas.	6,36	4,070	,746	,558	,831

VARIABLE FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,875	,877	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
20. La institución cumple con los compromisos establecidos.	13,45	10,684	,746	,595	,839
21. Se resuelve en su totalidad la problemática del usuario.	13,68	10,381	,785	,652	,829
22. Se realiza el requerimiento del usuario en el tiempo establecido.	13,69	10,177	,792	,659	,827
23. Los resultados o citas brindadas no tienen fallas de tipeo u otro tipo errores.	13,83	11,485	,532	,285	,891
24. Se informa oportunamente de cualquier problema en el servicio al personal técnico respectivo.	13,70	10,945	,686	,476	,853

Variable Implementación de Programas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,758	,758	2

Variable seguridad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,895	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
29. El usuario se siente seguro en las instalaciones mientras requiere el servicio.	10,69	7,534	,766	,591	,861
30. La atención brindada genera confianza en el usuario	10,68	7,909	,751	,623	,868
31. La entidad brinda condiciones apropiadas a los usuarios para la espera de órdenes, resultados o citas médicas.	10,77	7,261	,830	,702	,837
32. Se emplean implementos de bioseguridad mientras se brinda el servicio.	10,57	7,215	,720	,558	,882

VARIABLE SENSIBILIZACION

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,748	,749	2

VARIABLE EMPATIA

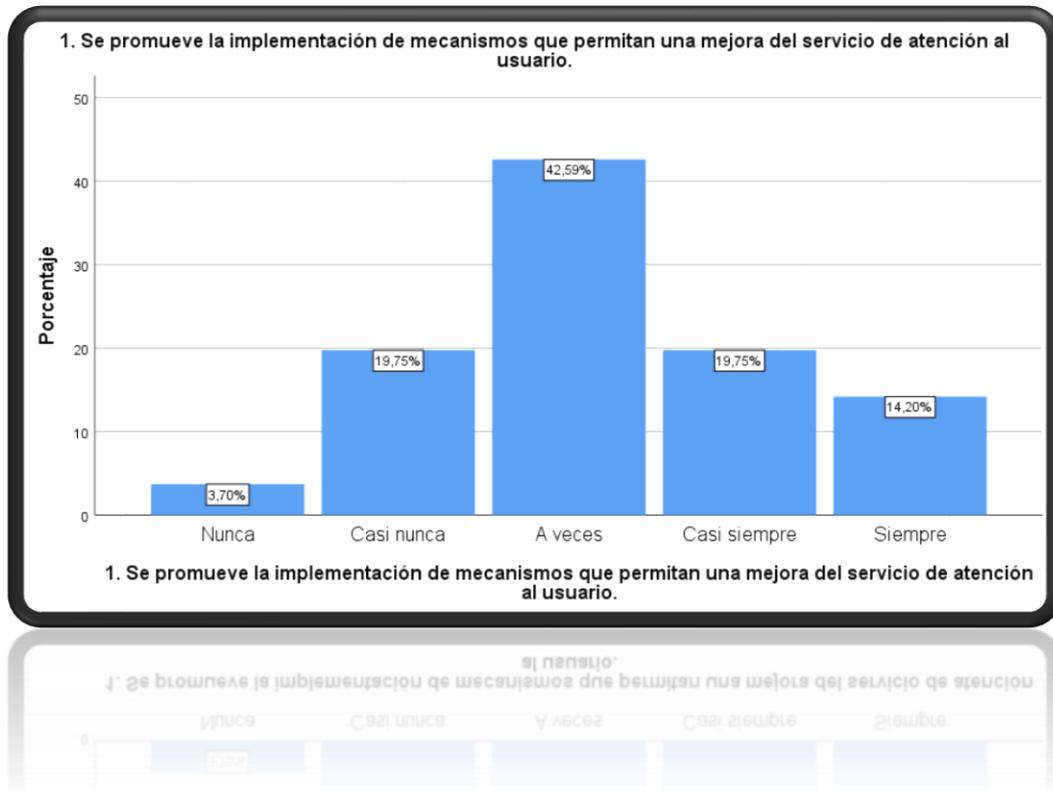
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,911	,911	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
33. La atención brindada es personalizada.	10,35	8,402	,762	,592	,897
34. Los requerimientos de los usuarios son escuchados y absueltos en su totalidad.	10,50	8,401	,800	,652	,884
35. El servicio se brinda con gestos amables y educados.	10,33	8,161	,800	,645	,884
36. Se brinda al usuario una explicación clara y concisa de los distintos servicios ofrecidos en la institución.	10,36	8,380	,831	,692	,873

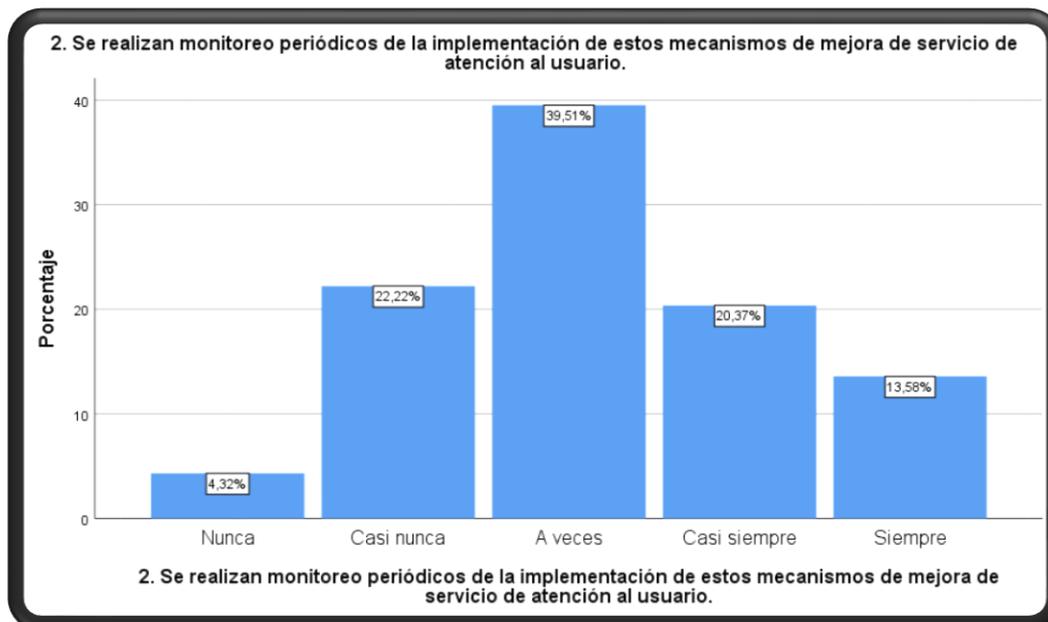
Anexo 07: Gráficos e interpretaciones



Interpretación

En el gráfico se observa que el 42,59% de la muestra cree que, a veces se promueve la implementación de mecanismos que permiten una mejora del servicio de atención al usuario. Es decir, que prácticamente la mitad de los encuestados considera que existe una aplicación eventual de herramientas que permitan una mejora o progresión del servicio que brindan.

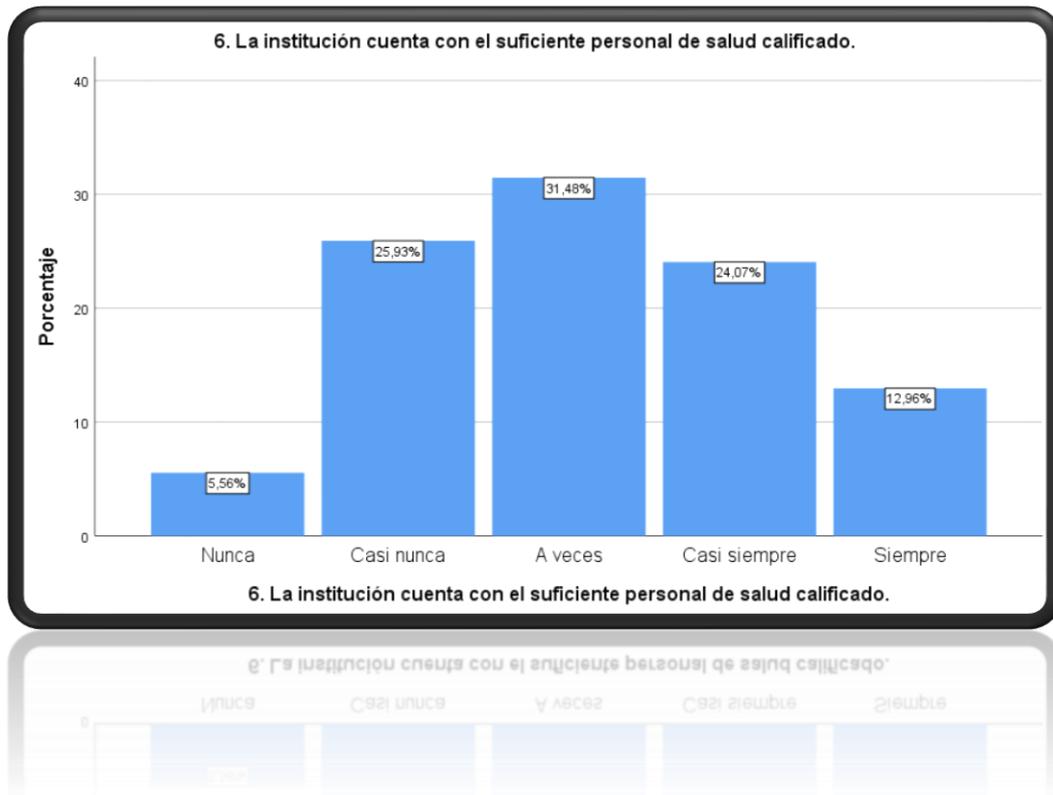
Por lo tanto, se evidencia que, aunque existen programas que permiten la mejora de las aptitudes y competencias del personal, estos, a criterio de los encuestados, es esporádica; por lo que no se podría garantizar una mejora progresiva y sistemática en la población de estudio.



Interpretación

Respecto a la pregunta, podemos evidenciar una clara relación respecto al anterior gráfico, ya que se muestra una distribución similar referente a las opiniones de la muestra. Es decir, así como los encuestados indican en su mayoría que la implementación de mecanismos se realiza forma esporádica, en este sentido y en congruencia con la figura 3, el 39.51% indican que el monitoreo de estos mecanismos se realiza de una manera similar.

Es decir que, a criterio de la mayor parte de los encuestados, se carece de un procedimiento programado de la implementación de los mecanismos de mejora del servicio, ni tampoco se realiza un eficiente seguimiento de estos programas.



Interpretación

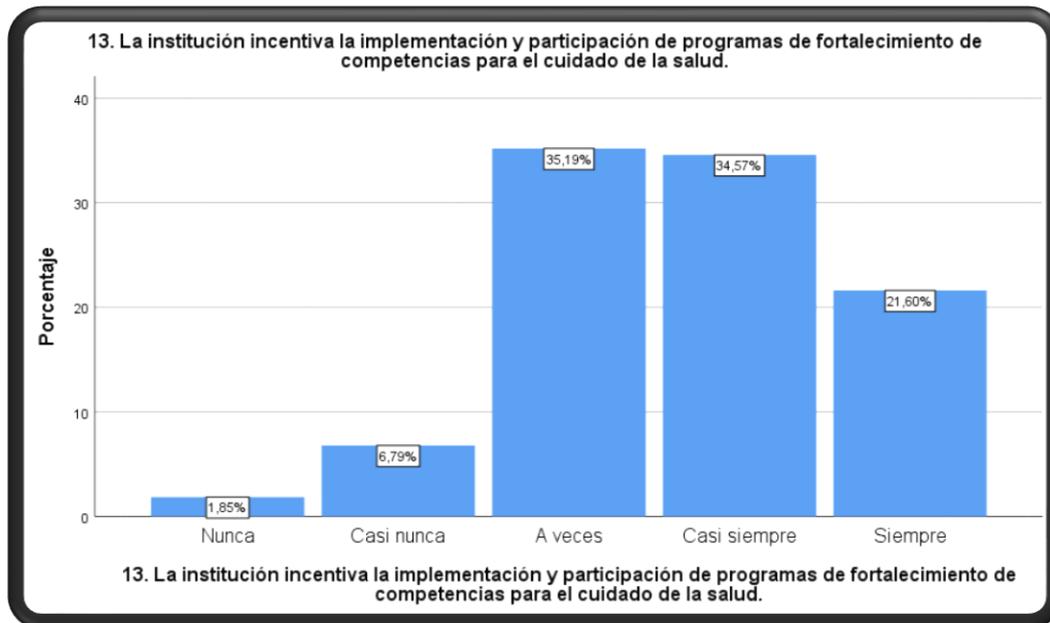
En referencia a la pregunta, se evidencia que existe un predominio del 31.48%, el cual indica que eventualmente la institución de salud cuenta con el suficiente personal de salud calificado. Mientras las demás opciones mantienen una tendencia hacia el centro del gráfico, por lo que se podría deducir que no siempre el nosocomio cuenta con el número de profesionales que demandan los usuarios. Por ende, es relevante, investigar qué elementos o factores están influyendo para que exista esta percepción en la población de estudio.



Interpretación

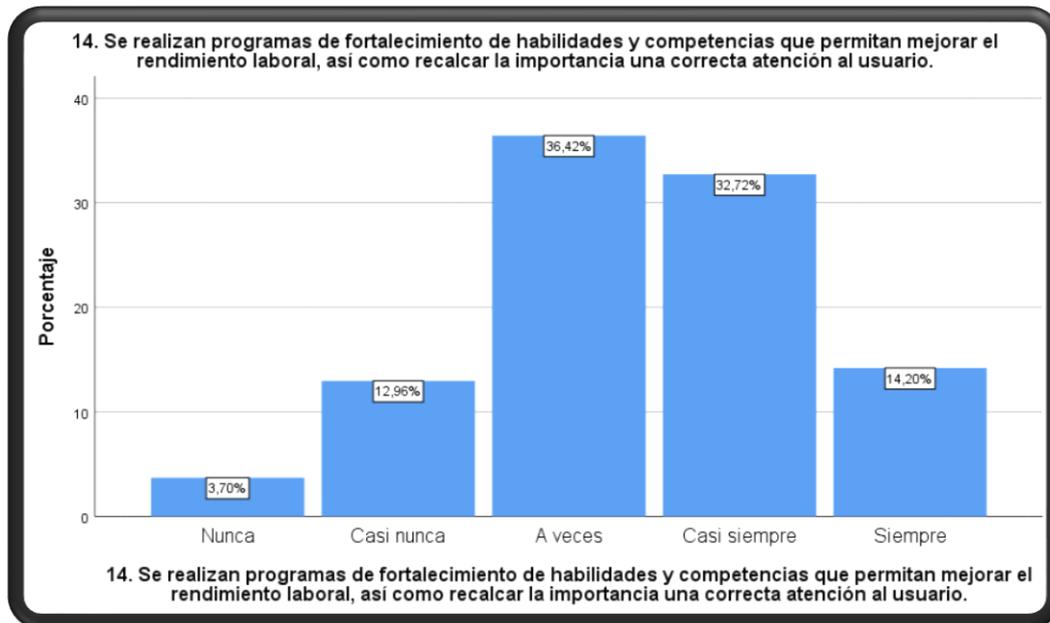
En similitud a los gráficos referentes a los mecanismos de mejora, el de estandarización del servicio tienen un 45.68% que concluye que estos procedimientos se aplican de forma eventual; de esta manera, se puede asumir que no existe una aplicación constante de programas que permitan la mejora y estandarización del servicio brindado.

Lo que podría ser un indicado relevante en la evaluación o análisis de los servicios brindados por la institución.



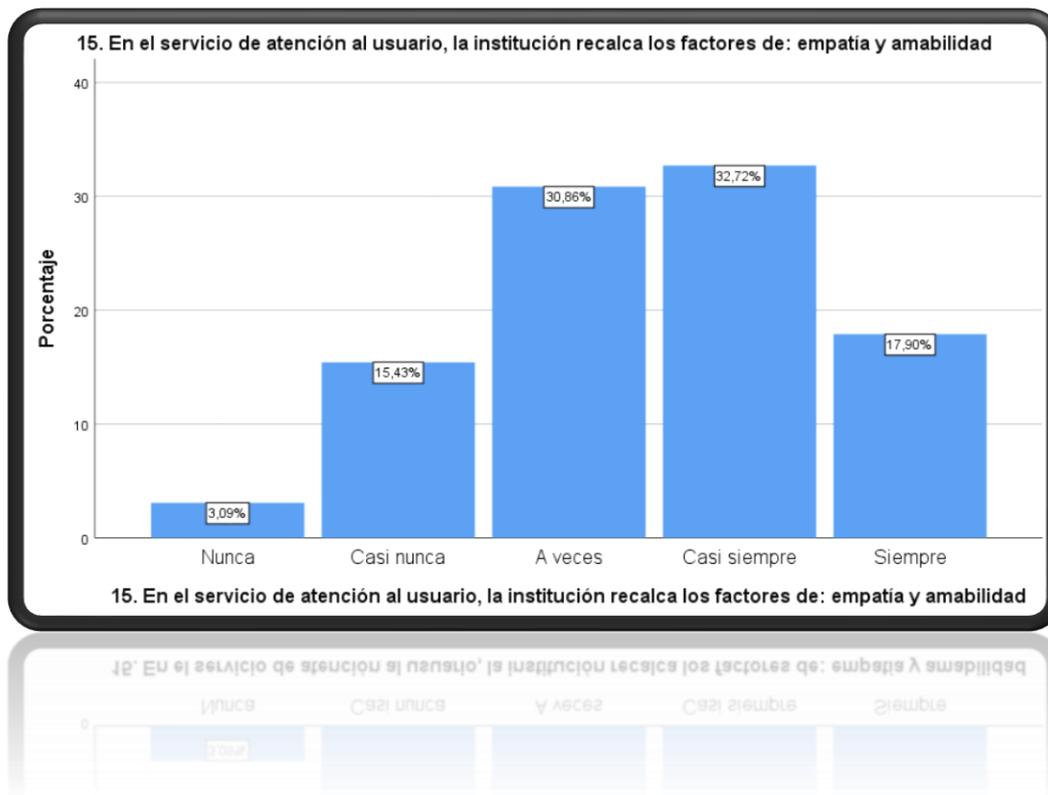
Interpretación

En el gráfico se evidencia una clara tendencia de los encuestados a indicar que efectivamente existe un incentivo de la parte institucional por la implementación de programas de fortalecimientos y competencias en el cuidado de la salud. Esta información se puede contrastar con la realidad fácilmente, debido a que por la pandemia y el grado de letalidad del virus SARS-COV 2, tanto la institución como el ministerio de salud han realizado programas y procedimientos que exigen un mayor número implementos de bioseguridad, así como la implementación de distintas medidas para reducir el riesgo de contagio.



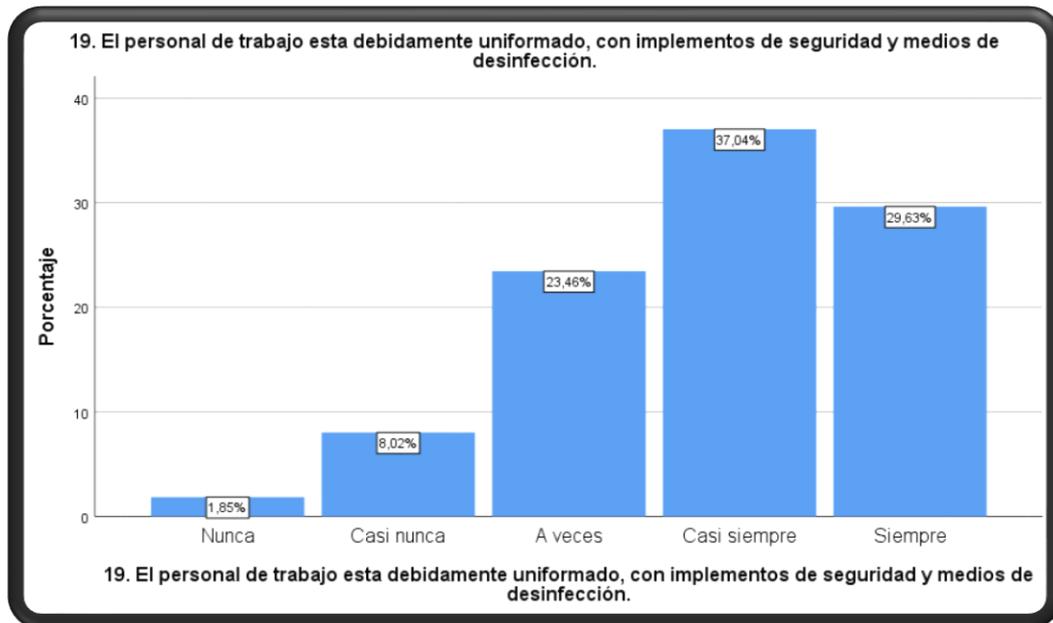
Interpretación

Se evidencia que existe una tendencia clara de los encuestados a indicar que se realizan programas que permitan una mejora en su rendimiento laboral, así como el énfasis de la relevancia de la atención en los servicios que brindan a los usuarios. No obstante, en similitud a los primeros cuadros analizados previamente, se observa que hay un mayor porcentaje de digitadores: 36.42%; que indican que esto se realiza de forma eventual. Seguido por un porcentaje de 32.72% que indica que casi siempre se realiza este tipo de programas.



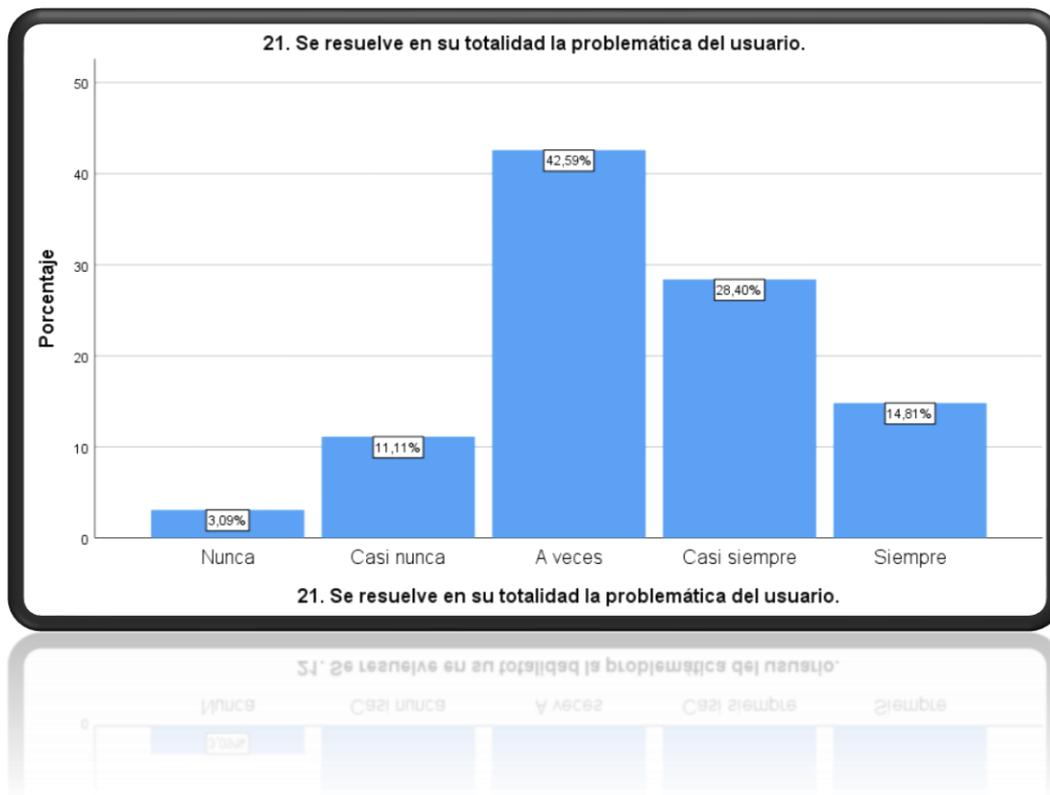
Interpretación

En referencia al gráfico se evidencia el énfasis de la institución por recalcar los factores de empatía y amabilidad. En este caso, el 81.28% verifican el compromiso de la institución con este punto en mención. De este, el 32.72% indica que tiene una frecuencia constante, permitiendo ver que el órgano de salud está realizando constantemente campañas o sensibilizando a los trabajadores sobre la importancia de estos factores en los servicios que brindan. Mientras el 30.66 refiere que estas indicaciones se dan de manera eventual.



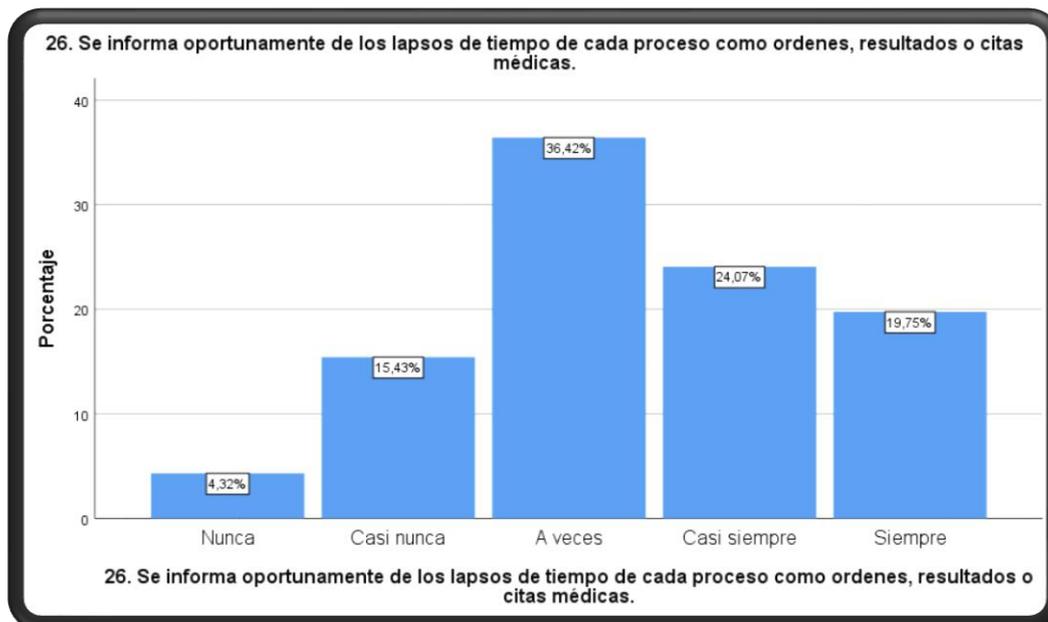
Interpretación

El usar de forma correcta los implementos de bioseguridad es indispensable en todo centro de salud, ya que permite disminuir el porcentaje de contagio del SARS-COV 2. Esto se evidencia en los altos porcentajes de digitadores indican hacen uso de sus implementos de bioseguridad y desinfección. Ya que el 29.63% indica que lo realiza siempre y el 37.04% lo realiza casi siempre.



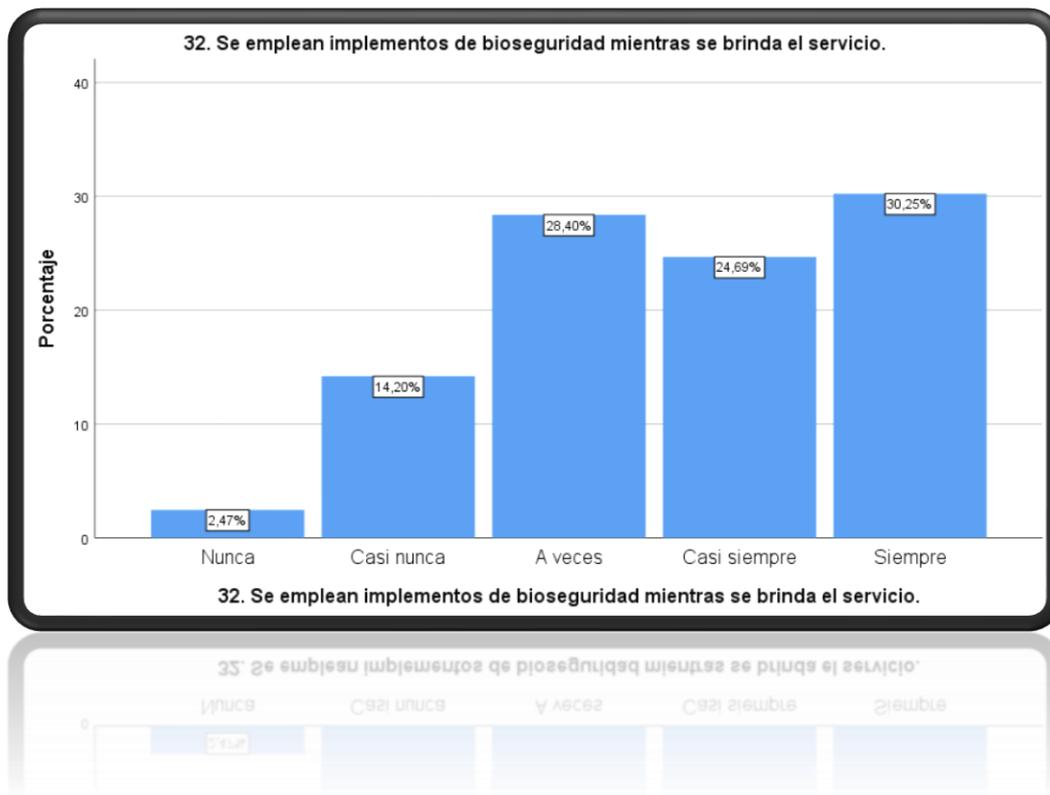
Interpretación

En referencia al gráfico, se observa una tendencia marcada en la que muestra que solo a veces se logra resolver las problemáticas de los usuarios en su totalidad. Es decir, que los digitadores indican, que solo eventualmente se logra la solución total de las dudas de los usuarios, lo que constituiría un indicador de la calidad del servicio brindado, en donde no se logra la satisfacción del usuario. Esto podría reflejar la visión negativa que se tiene de forma reiterada de la institución de parte del público, ya que son los digitadores quienes constituyen uno de los primeros niveles de atención.



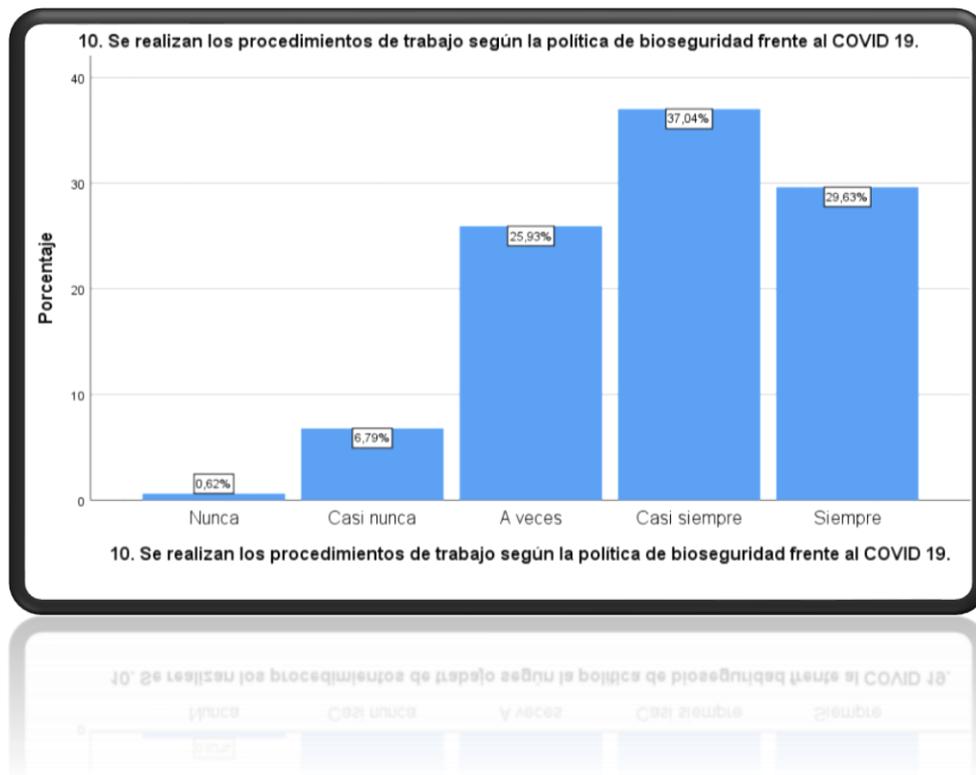
Interpretación

En contraste al grafico anterior, en este se expone la premisa de si se informa de manera oportuna al usuario sobre el tiempo promedio de espera de los procesos; como ordenes médicas, resultados, citas, etc. En el mismo se observa que el 36.42% indica que de manera ocasional se informa al usuario sobre los lapsos de tiempo de cada proceso. Esto puede devenir una percepción errónea del paciente referente al servicio brindado, el cual que puede calificar como negativo un determinado servicio por no haber sido informado correctamente de los tiempos que toma cada proceso.



Interpretación

Mediante el presente grafico podemos corroborar, que el 30.25% siempre hace uso de sus implementos de bioseguridad, mientras el 24.69% y 28.40% lo hacen siempre o a veces, lo que muestra que, si existe un dictamen claro de la necesidad del uso de estos implementos. Por lo que, se evidencia, que en este sentido se ha realizado una correcta sensibilización del personal no médico sobre las posibles consecuencias de no seguir las políticas de bioseguridad que dicta la institución. Y se puede observar una clara relación a la figura 10.



Interpretación

En el gráfico se observa que el 66.67% opinan que siempre o casi siempre se realizan los procedimientos de trabajo respetado las políticas de bioseguridad. Esto evidencia la relevancia de estas frente al entorno en el que se han desarrollado las distintas actividades propias del cargo. No obstante, se aún se evidencia según el grafico que hace falta un mayor grado de sensibilización respecto a esta, ya que todavía el 25,93% considera que se siguen las políticas de bioseguridad de manera eventual, lo que implica que, a pesar de lo delicadeza del tema, existe aún un porcentaje importante de personas que no está implementando estas medidas con la frecuencia que dicta la institución.

Anexo 08: Evidencias fotográficas

