



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Calidad de Atención en el “Área de Seguros y Prestaciones Económicas” -  
Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Fatima Susana Mariños Vitteri

ASESOR:

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

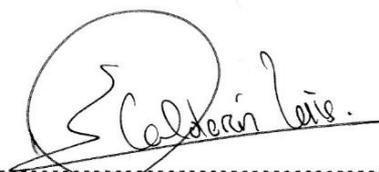
NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2017

**PAGINA DEL JURADO**



.....  
**MG. Randall Manolo Gutiérrez Chilca**  
**PRESIDENTE**



.....  
**MBA. Luis Alberto Calderón Yarleque**  
**SECRETARIO**



.....  
**DRA. Jaela Peña Romero**  
**VOCAL**

## **GENERALIDADES**

**TITULO:** La Calidad de Atención en el “Área de Seguros y Prestaciones Económicas” – Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017

**AUTOR:** Mariños Vitteri Fatima Susana

**ASESOR:** Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Descriptivo

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Gestión del Talento Humano

**LOCALIDAD:** Ancash – Nuevo Chimbote

**DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:** 16 semanas

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado salud y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación académica.

A Moises Mariños y Susana Vitteri, mis queridos padres, gracias a su esfuerzo y sacrificio me guiaron y apoyaron en mi camino a ser una profesional.

A mis hermanos William y Diego, por darme todo su apoyo moral en todos estos años de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi total agradecimiento al Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Mba. Luis Alberto Calderón Yarleque, por su asesoramiento para la realización de mi tesis.

A mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la “Universidad César Vallejo”, por sus enseñanzas y paciencia en este largo proceso de estudio.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda.

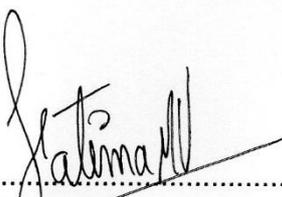
## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Fatima Susana Mariños Vitteri con DNI N° 70002321 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Diciembre del 2017.

  
.....  
Fatima Susana Mariños Vitteri

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“La Calidad de Atención en el Área de Seguros y Prestaciones Económicas” – Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio – 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de conformidad.

La autora.

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| PAGINA DEL JURADO .....  | ii        |
| DEDICATORIA .....  | iv        |
| AGRADECIMIENTO .....   | v         |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....  | vi        |
| PRESENTACIÓN .....   | vii       |
| RESUMEN .....  | x         |
| ABSTRACT .....   | xi        |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>1.1. Realidad Problemática .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>1.2. Trabajos Previos .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>1.3. Teorías Relacionadas al tema .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>1.4. Formulación al Problema .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>1.5. Justificación del estudio .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>1.6. Objetivos .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>II. MÉTODO .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>2.1. Diseño de investigación .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>2.2. Variables, Operacionalización .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>2.3. Población y muestra .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>2.5. Métodos de análisis de datos .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>2.6. Aspectos éticos .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>  | <b>29</b> |
| Tabla N°1: Opinión de las expectativas de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. .... | 29        |
| Tabla N°2: Opinión de las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. .... | 30        |
| Figura N°3: Opinión de los usuarios sobre la dimensión aspectos tangibles en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. ....           | 31        |
| Tabla N°4: Opinión de los usuarios sobre la dimensión fiabilidad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. ....                    | 32        |
| Tabla N°5: Opinión de los usuarios sobre la dimensión capacidad de respuesta en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. ....        | 33        |
| Tabla N°6: Opinión de los usuarios sobre la dimensión seguridad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. ....                     | 34        |

|  |    |
|--|----|
| Tabla N°7: Opinión de los usuarios sobre la dimensión empatía en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote. .... | 35 |
| <b>V. DISCUSION</b> .....  | 36 |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b> .....  | 37 |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....  | 38 |
| <b>VIII. REFERENCIAS</b> .....   | 39 |
| <b>IX. ANEXOS</b> .....  | 41 |

## RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo, de diseño no experimental, donde el objetivo es determinar la calidad de atención en el Área de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio-2017; además analizar las dimensiones de Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Se utilizó teorías propuestas por Feigenbaum, A y Donabedian, A. La población de estudio estuvo formada por 6, 573 usuarios que gestionaron tramites de Prestaciones Económicas, la muestra fue de 363. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicaron 02 instrumentos los cuales fueron elaborados en base a un cuestionario del modelo Servqual. El análisis de datos fue procesado con el software estadístico SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias y gráficos, según lo planteado en los objetivos de investigación. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que el 95.6% de usuarios tienen una expectativa muy alta de la calidad de atención, a diferencia de las percepciones que se mostró con un 35.3% de los usuarios; el estudio deja en claro que la oficina debe principalmente ser capacitada en la Atención a los usuarios y tener un seguimiento constante de las percepciones de ellos, así poder generar un verdadero beneficio a la oficina.

Palabras clave: Calidad de atención, Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

## ABSTRACT

The present investigation is of descriptive level, of not experimental design, where the aim is to determine the quality of attention in the Area of insurances and Economic Presentations of Essalud III Chimbote in the period of April - June - 2017; in addition to analyze the dimensions of tangible Aspects, Reliability, Capacity of response, Security and Empathy. One used theories proposed by Feigenbaum, to and Donabedian, to. the population of study was formed by 6, 573 users who managed steps of Economic Presentations, the sample was of 363. The used technology was the survey and there were applied 02 instruments which were elaborated on the basis of a questionnaire of the model Servqual. The analysis of information was processed by the statistical software SPSS, where the descriptive statistics was in use allowing to obtain the tables of frequencies and graphs, according to the raised in the aims of investigation. Inside the principal conclusions there was obtained that 95.6 % of users has a very high expectation of the quality of attention, unlike the perceptions that one showed with 35.3 % of the users; the study clarifies in that the office has to be qualified principally in the Attention to the users and to have a constant follow-up of the perceptions of them, to be able like that to generate a real benefit to the office.

Key words: Quality of attention, tangible Aspects, Reliability, Capacity of response, Security, Empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En el ámbito Internacional se considera que, Naciones Unidas (2005) “la salud es un factor decisivo para el bienestar de las personas, las familias y las comunidades, siendo un requisito para el desarrollo con equidad” (p.142). Indica que todo ser humano tiene el derecho a un cuidado íntegro y eficiente, de mano con la sociedad en su conjunto para garantizar que nadie quede excluido del acceso a los servicios de salud, otorgando una atención de calidad para todos los usuarios.

La satisfacción de los usuarios con el sistema de salud depende más de factores externos, que a la misma atención percibida. Entonces, la medición de esta tendría una utilidad limitada como base para renovar la calidad de la atención y reformar el sistema de salud.

En el ámbito Nacional con respecto al nivel de satisfacción, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). “el 66.3% está satisfecho con el servicio del Ministerio de Salud, el 68,2% con el servicio de Essalud, el 87.1% con el servicio de las clínicas. El 82.7% con el servicio recibido por la sanidad de las fuerzas armadas y policiales y el 70.1% está satisfecho en forma general”. Esto contribuye a formar una percepción y calidad.

A nivel institucional por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°767-PE-ESSALUD-2014, se autorizó la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD. Donde señala que el nuevo modelo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas compone la atención de los trámites de seguros, de prestaciones económicas, de acciones de verificación de la condición del usuario, pruebas, y legalización previa, conformándose en el puesto de atención de la institución ESSALUD.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Internacional**

Rodríguez y Caballero (2013) quienes realizan su investigación: “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios”. Con el objetivo de detectar, según la percepción de los usuarios, los puntos críticos de la satisfacción usuaria, que están relacionados con la acreditación hospitalaria en términos de calidad de atención, dentro del CDT hospital San Juan de Dios. Con un estudio tipo descriptivo – exploratorio, con una muestra de 100 entrevistas.

Obteniendo como resultados en la clasificación global de tiempos de espera el 88% de encuestados manifiestan estar insatisfechos, de la infraestructura registra un 61% de satisfacción, en cuanto a la amabilidad y cortesía de los funcionarios administrativos el 73% de los encuestados manifiestan su atención de regular a muy mala. El Hospital San Juan de Dios CDT ha asumido avances en cuanto a la calidad de atención de los usuarios, de igual manera se rescató la preocupación de dar a conocer que cada reforma impulsada por el ministerio de salud es bien recibida por las jefaturas competentes y se realizan los esfuerzos necesarios por implementar dichas mejoras de la manera más rápida y eficaz posible. (p.95)

Borré (2015) título su trabajo de investigación: “Calidad percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”. Con el objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Barranquilla, durante los meses Agosto, Septiembre y Octubre del 2011. Con un estudio tipo

descriptivo de corte transversal con abordaje cuantitativo, con una muestra constituida por los pacientes que, cumpliendo los criterios de inclusión, egresaron durante el trimestre del año 2011 (Agosto, Septiembre y Octubre).

Obteniendo como resultados que la Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una IPS pública de la ciudad de Barranquilla, mostró una tendencia buena en un 95% resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60% a 100%; además se encontró un nivel de Satisfacción Global de 96.8% y un porcentaje de Recomendación del Hospital del 97%, lo cual, según la teoría de Des confirmación de expectativas de Oliver, indica altos niveles de calidad percibida en la IPS. (p.87)

Palacios (2014) plantío su estudio con título: “Evaluación de la Calidad de Servicio Percibida en los establecimientos Hoteleros de Quibdó”. Con el objetivo de aplicar una herramienta de tipo metodológica que les permita a los administradores y propietarios de hoteles en la ciudad de Quibdó, medir la calidad percibida de los servicios en forma sistemática e Integral. Con un estudio cualitativo como cuantitativo, con una muestra de 262 personas.

Se obtuvo como resultado en primer lugar se logra el cumplimiento de los objetivos propuestos orientados a determinar el concepto de calidad percibida del servicio y caracterizar los diferentes enfoques y aplicaciones del mismo; conocer la percepción de calidad del servicio ofrecido, por los principales establecimientos hoteleros en Quibdó y Analizar e interpretar los resultados sobre la percepción de la calidad de los servicios hoteleros en

Quibdó. De acuerdo a las dimensiones medidas, la seguridad, es la dimensión con mayor peso específico dentro del conjunto, con un porcentaje del 59% de calidad percibida del servicio como buena, la dimensión de empatía tiene un resultado de 39%, tangibilidad 34%, capacidad de respuesta 34% y confiabilidad con un 29%, los usuarios no están percibiendo como buen servicio de los hoteles. Como efecto de gran relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio percibido se debe hacer énfasis en la forma en que éste se presta (la rapidez al momento del registro, capacidad de los empleados para resolver problemas, la tranquilidad de la habitación y la limpieza de los lobbies, adelantar en un proceso de mejora continua generando mayor confort a los huéspedes con una infraestructura adecuada, altos niveles de limpieza y pulcritud en sus empleados, darle cumplimiento a lo que promocionan en su portafolio de servicios, capacitar a los empleados buscando conocer a su público con más profundidad, e invertir en nuevas tecnologías y técnicas de gestión que les permitan prestar una mejor atención). Al aumentar la calidad del servicio percibido se obtendrá un efecto positivo sobre la percepción de los clientes. (p.93)

### **1.2.2. Nacional**

Bustinza (2013) determinó su estudio “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo Servqual aplicado a la empresa de transportes Selva Sur Tambopata S.R.LTDA – Sandia 2013”. Con un estudio tipo descriptivo.

Obtuvo como resultado que las expectativas de los clientes en las cinco dimensiones de la calidad de servicio, son altas, la mayoría estuvo muy de acuerdo con las

declaraciones sobre lo que se debe ofrecer la empresa, en elementos tangibles se obtuvo un 60%, fiabilidad 62%, capacidad de respuesta 70%, seguridad 63% y empatía 52%, estos datos concluyen que los clientes tienen altas expectativas. Respecto a las percepciones los clientes se mostraron disconformes en la mayoría de las dimensiones como en elementos tangibles 61%, capacidad de respuesta y empatía se obtuvo 73%. (p.100)

Millones (2010) estableció su tesis: “Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado”. De estudio tipo descriptivo.

Se concluyó que la empresa debe hacer un seguimiento constante de la satisfacción, donde se identifique los hechos que originan la desconformidad por parte de los clientes, así poder emplearlos en su beneficio. La percepción del servicio por parte del cliente puede ser diferente al servicio que se brinda, debido a diferentes circunstancias o hechos que se dan durante la visita de algún cliente, entonces el trabajo de la calidad debe ser continuo donde puedan participar todos los trabajadores. Finalmente es importante saber que si un factor no sea relevante en la actualidad, no quiere decir que no lo sea en el futuro, por eso la empresa debe tener un seguimiento de la realidad, lo que ocurre en el entorno es importante, pues con el paso del tiempo los factores pueden cambiar, esto origina un nuevo estudio de la medición de la satisfacción de nuestros clientes. (p.86)

### **1.2.3. Local:**

Bernabé (2011) desarrollo su trabajo de investigación titulado “Análisis de la Calidad de Atención de los servicios médicos del

Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote en el año 2011: Una propuesta de factores para mejorar”. Con un estudio tipo descriptivo, con una muestra de 385 encuestas.

Obteniendo como resultados el 43.75% de los usuarios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón manifiesta estar parcialmente insatisfecho, mientras que el 14.24% está totalmente satisfecho con el servicio que brinda este nosocomio. Esto es resultado de que durante todo el proceso de atención, que va desde la obtención del ticket, pasando por la consulta y evaluando el trato del personal asistencial, así como su apreciación sobre las características físicas de ambiente donde se desarrolla la atención, los usuarios observaron muchas debilidades en el servicio médico del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, lo que conllevó a que más de la mitad de los usuarios, se sientan insatisfechos con el servicio que presta en centro público de asistencia médica. (p.124)

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Definición de calidad**

La calidad es la desigualdad entre las expectativas del cliente y su percepción. Según Feigenbaum (1995) afirma que:

La calidad es una determinación del cliente que está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente intrínsecos. Determinando un punto de mercado importante. (p. 234)

Por lo tanto la calidad dentro de una organización es muy importante, para esto se debe saber las expectativas de los clientes y luego generar satisfacción, por otra parte, se lograría una mejor productividad a los que conformar la empresa y generara mayores utilidades.

### **1.3.2. Variable Calidad de atención**

La calidad en el servicio viene determinada de la atención, lo cual responsabiliza al equipo técnico desarrollar sus actividades en función a contribuir y garantizar una buena calidad de atención. Junto a esto tener monitoreo sistemático de los procesos que se están cumpliendo afianza el prevenir y asegurar problema. Según Donabedian, A (1993), afirman que:

La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

Cabe definir que los trabajadores de una empresa consideran más relevantes sus funciones operacionales, que a diferencia de los usuarios los cuales les interesa en mayor proporción las relaciones interpersonales y la buena atención. Por lo tanto ha de considerar que los dos factores tiene la misma influencia en la aplicación de servicios; las funciones o aspectos operacionales permiten el logro de una atención mejorada y eficaz; mientras que las relaciones interpersonales entre el personal y el cliente siendo enfocada en la consideración recíproca, determina en gran parte la satisfacción percibida junto a esto mejores resultados para la empresa.

### **1.3.3. Área de Seguros y Prestaciones Económicas**

Tiene como finalidad brindar a las entidades empleadoras, asegurados y beneficiarios, un instrumento normativo que facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas al otorgamiento de prestaciones económicas. Asimismo, regular el otorgamiento de las prestaciones económicas por parte del personal operativo y profesionales de la salud.

Los trámites otorgados por el área son los siguientes:

- **Acreditación:**

Es el procedimiento de verificación de los requisitos que debe cumplir el afiliado para tener derecho de cobertura.

- **Subsidio de lactancia:**

Es el monto en dinero que se otorga con el objeto de contribuir al cuidado del recién nacido, hijo de asegurado, por un monto de S/. 820.00, por cada lactante.

- **Subsidio por maternidad:**

Es el monto en dinero al que tienen derecho las aseguradas titulares en actividad, a fin de resarcir el lucro cesante como consecuencia del alumbramiento y de las necesidades del cuidado del recién nacido.

- **Subsidio por incapacidad temporal:**

Es el monto en dinero que se otorga a los asegurados en actividad, con el fin de compensar la pérdida económica derivada de la incapacidad para el trabajo, ocasionada por el deterioro de la salud.

- **Prestaciones por sepelio:**

Es el monto en dinero que se otorga a la persona que cumpla la condición de beneficiario (familiar directo) y que acredite haber efectuado los gastos de los servicios funerarios por la muerte de un asegurado titular. El monto máximo que se otorga es S/ 2,070.

#### **1.3.4. Dimensiones**

Para evaluar la calidad de atención al usuario en el Área de Seguros y Prestaciones Económicas del Hospital Essalud III Chimbote, me apoyare mediante un cuestionario basado en el modelo servqual diseñado por Parasumaran, Zeitham y Berry (1992):

Este modelo tiene como finalidad la mejora en la calidad de servicio brindada por la organización. Donde se desarrolla un cuestionario que evalúa la calidad de servicio basado en cinco dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al mismo tiempo ayuda a estimar las expectativas de los usuarios respecto al servicio.

En este modelo se decreta que el usuario espera un servicio (expectativa) el cual conlleva evaluar algunas características (dimensiones del servicio) cuando se somete al mismo, terminado el servicio el usuario manifiesta su opinión (percepción).

Para la organización es considerable saber el nivel de satisfacción de sus usuarios, saber las deficiencias y plantear mejoras; así lograremos una calidad de atención satisfactoria para estar a la delantera frente a otras organizaciones y resguardar nuestros usuarios.

Las dimensiones identificadas por el modelo son las siguientes:

- **Aspectos tangibles:** determina el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos.

- ✓ Señalización adecuada
  - ✓ Equipamiento adecuado
  - ✓ Limpieza y comodidad de la infraestructura
- **Fiabilidad:** Determina el ingenio que posee la empresa en la acción de efectuar la atención brindada.
    - ✓ Información directa del personal en base al desarrollo de gestiones.
    - ✓ Cumplimiento en programación
  - **Capacidad de respuesta:** Determina la aptitud en condiciones de apoyo a los usuarios, otorgando una atención adaptada a su tiempo de estos.
    - ✓ Prontitud para procesos en tramites
    - ✓ Solución de un problema
  - **Seguridad:** Competencia, credibilidad, transmitir confianza.
    - ✓ Atención personalizada
  - **Empatía:** Capacidad comunicativa que permite un mejor servicio al usuario, facilitando su entera disposición.
    - ✓ Interés administrativo adecuado al usuario

#### 1.4. **Formulación al Problema**

¿Cómo es la calidad de atención en el Área de Seguros y prestaciones Económicas –Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017?

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

Esta investigación plantea la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a cargo de la Asamblea General de las

Naciones Unidas - 1948, se decreta el artículo 22, el cual define: "Toda persona tiene derecho, como miembro de la sociedad, a la seguridad social". Además se aportara información sobre la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD la que mantiene como objetivo la seguridad social a sus usuarios, mediante la facilidad de obtención en prestaciones de los servicios básicos que requiere la sociedad (prestaciones de prevención, económica, sociales; rehabilitación; etc.), pertenecientes al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, incluyendo diferentes resguardos a la salud y protección de los riesgos humanos.

Como bien sabemos el derecho de todos los humanos es tener acceso al servicio de protección sanitaria y social, conservación de los estados de vida, el cuidado de las enfermedades, los accidentes y situaciones adicionales de pérdida de vida.

La realidad y las políticas sanitarias e administrativas juegan un rol indiferente y equidistante en paralelo a los derechos del asegurado cuya apreciación lo demuestra en los resultados de percepción de diferentes fuentes estadísticas a nivel nacional, pero a la vez con insuficientes estrategias que logren mejorar las líneas de la calidad de atención del asegurado.

Nuestros sistemas de información de la seguridad social de nuestro país no son congruentes y la fase del monitoreo y/o control en la administración pública presenta diferentes debilidades, es por ello que la innovadora estrategia que la seguridad social brinda en la plataforma en actualidad no es monitorizada y/o medida del nivel de la calidad de atención, por eso me interesa hacer dicho estudio. Mientras que a través de la metodología, determinar un problema de investigación, plantear objetivos, investigar la variable mediante la implementación instrumentos actualizados que favorezcan a la recolección de información para el estudio, y definir los resultados del trabajo de investigación.

## **1.6. Objetivos**

- ✓ Determinar la calidad de atención en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.

### **1.6.1. Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar la dimensión de aspectos tangibles en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.
- ✓ Analizar la dimensión de fiabilidad en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.
- ✓ Analizar la dimensión de capacidad de respuesta en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.
- ✓ Analizar la dimensión de seguridad en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017-
- ✓ Analizar la dimensión de empatía en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Para Hernández et al (2003), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población” (p.103).

La investigación que se lleva a cabo en este estudio es de tipo descriptiva es el No experimental: debido a que se analizará cómo es y cómo se manifiesta la expectativas y percepciones que los usuarios tienen de la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, los datos serán recopilados en un solo momento.

Esquema:



O: Observación, una medición.

G: Calidad de atención

## 2.2. Variables, Operacionalización

### ✓ Variables

**Variable:** Calidad de atención

✓ **Operacionalización**

| VARIABLE            | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES           | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------|---|---|-----------------------|---|--------------------|
| Calidad de atención | La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo riesgos. (Center for Human Services, 2004) | Surge de una desigualdad existente entre las expectativas y percepciones. | Aspectos tangibles    | Señalización adecuada   | Ordinal            |
|                     |   |   |                       | Equipamiento adecuado   |                    |
|                     |   |   |                       | Limpieza y comodidad de la infraestructura                          |                    |
|                     |   |   | Fiabilidad            | Información directa del personal en base al desarrollo de gestiones |                    |
|                     |   |   |                       | Cumplimiento en programación  |                    |
|                     |   |   | Capacidad de repuesta | Prontitud para procesos en trámites.                                |                    |
|                     |   |   |                       | Solución de un problema   |                    |
|                     |   |   | Seguridad             | Atención personalizada  |                    |
| Empatía             | Interés administrativo adecuado al usuario  |   |                       |   |                    |

### 2.3. Población y muestra

#### - Población

6,573 beneficiarios que gestionaron trámites de prestaciones económicas en los meses de abril, mayo y junio de la institución Essalud III en Chimbote del 2017.

#### - Muestra

Se calculó una cantidad en la muestra de 363 clientes de la institución Essalud III.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{6573 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}{0.05^2 \times (6573-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}$$

$$n = 363 \text{ usuarios}$$

Población (N) = 6,573

Nivel de confianza 95% (Z) = 1.96

Proporción éxito (p) = 0.50

Complemento 1 - p (q) = 0.50

Error (e) = 5% = 0.05

#### - Muestreo

El muestreo empleado en esta investigación fue el probabilístico, este considera que no existen exclusiones en la selección de elementos de la población como resultado de una muestra, absolutamente todos tienen probabilidades de ser elegidos.

- **Unidad de análisis**

El usuario, vinculado laboralmente con tres aportaciones consecutivas o cuatro no consecutivas en el periodo de medio año de la fecha de contingencia. Incluyendo los dos géneros y que cooperen libremente con el estudio.

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

- **Técnica**

La encuesta será la técnica empleada en este estudio, porque nos permitirá conseguir datos relacionados a la calidad de servicio al cliente del Hospital Essalud III Chimbote.

- **Instrumento**

El cuestionario es el instrumento utilizado, organizado por preguntas sincronizadas con el objetivo de obtener respuestas que determinen los datos necesarios para la investigación.

- **Intervalos de clase**

Lo empleamos con la ayuda de poder dividir el grupo de posibles valores numéricos al tener un gran número de datos.

- **Validación y la confiabilidad**

La validación nos permitirá medir con objetividad el instrumento y la confiabilidad para medir el grado de consistencia del cuestionario. Este cálculo se establecerá mediante la fórmula del Alfa Cronbach (un coeficiente alfa ( $\alpha$ )).

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k - 1)},$$

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis para información empleados dentro de este estudio vendrán a ser la estadística descriptiva, el Método de Sturges, el SPSS, la distribución de frecuencia, los gráficos y datos, manejo del Microsoft Office Excel y el cálculo del Alfa de Cronbach para confiabilidad.

## 2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se coordinó los requerimientos exactos con la Dirección del Hospital Essalud III Chimbote.

Los encuestados estuvieron en su total disposición de contestar el cuestionario, sin necesidad de influir en su decisión de colaborar. Se considera viable y disponible realizar esta investigación, puesto que, el responsable del proyecto es una colaboradora interna de la institución.

Mientras que el tratamiento de los datos en responsabilidad del investigador, será sin ánimo de cometer fraude o copia. Y además siendo validado por asesores especialistas en metodología.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General: Determinar la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°1: Opinión de las expectativas de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

|                     |           | EXPECTATIVA |        |
|---------------------|-----------|-------------|--------|
|                     |           | USUARIOS    |        |
|                     |           | N°          | %      |
| CALIDAD DE ATENCION | muy malo  | 0           | 0.0%   |
|                     | Malo      | 0           | 0.0%   |
|                     | regular   | 0           | 0.0%   |
|                     | buena     | 16          | 4.4%   |
|                     | muy buena | 347         | 95.6%  |
|                     | TOTAL     | 363         | 100.0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°1: Opinión de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N°1.  
Elaboración propia.

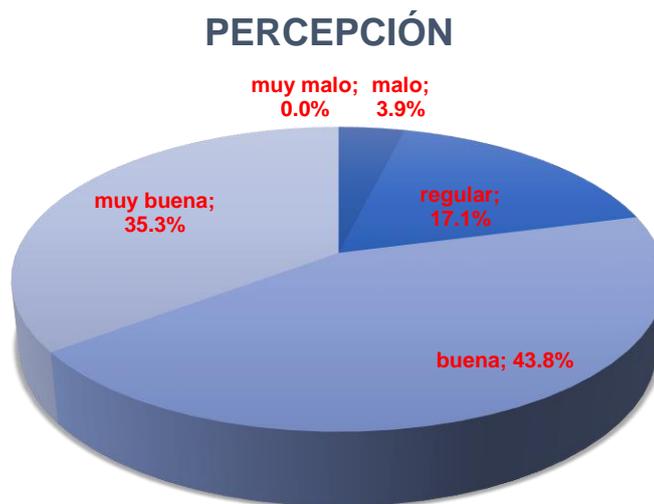
Podemos ver que la gran parte de usuarios manifiestan que su expectativa es muy alta, representándose con un 95,6%.

Tabla N°2: Opinión de las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

| CALIDAD DE ATENCIÓN |     | PERCEPCIÓN |   |
|---------------------|-----|------------|---|
|                     |     | USUARIOS   |   |
|                     |     | Nº         | % |
| muy malo            | 0   | 0.0%       |   |
| Malo                | 14  | 3.9%       |   |
| Regular             | 62  | 17.1%      |   |
| Buena               | 159 | 43.8%      |   |
| muy buena           | 128 | 35.3%      |   |
| TOTAL               | 363 | 100.0%     |   |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°2: Opinión de los usuarios sobre la calidad de atención en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N°2.  
Elaboración propia.

El 35,3 % de usuarios encuestados manifiestan tener una percepción muy buena de la calidad de atención, el 43,8% tienen una percepción buena, mientras que el 3,9% tienen una percepción mala.

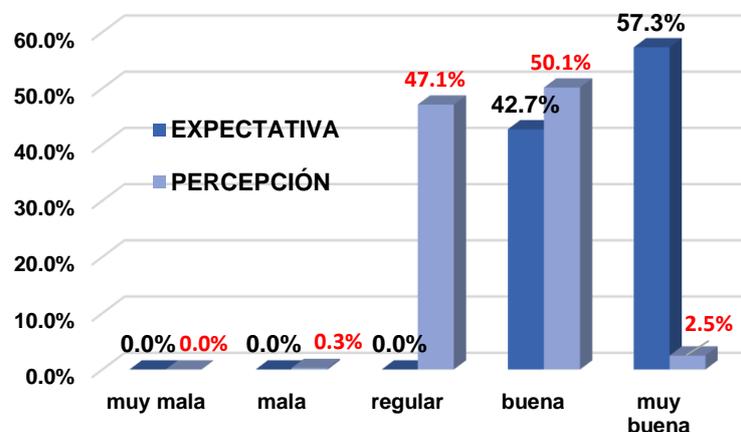
**Objetivo N°1: Analizar la dimensión de aspectos tangibles en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°3: Opinión de los usuarios sobre la dimensión aspectos tangibles en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

| ASPECTOS TANGIBLES |     | EXPECTATIVA |     | PERCEPCIÓN |   |
|--------------------|-----|-------------|-----|------------|---|
|                    |     | USUARIOS    |     | USUARIOS   |   |
|                    |     | N°          | %   | N°         | % |
| muy malo           | 0   | 0.0%        | 0   | 0.0%       |   |
| Malo               | 0   | 0.0%        | 1   | 0.3%       |   |
| regular            | 0   | 0.0%        | 171 | 47.1%      |   |
| buena              | 155 | 42.7%       | 182 | 50.1%      |   |
| muy buena          | 208 | 57.3%       | 9   | 2.5%       |   |
| TOTAL              | 363 | 100.0%      | 363 | 100.0%     |   |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°3: Opinión de los usuarios sobre la dimensión aspectos tangibles en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N°3.  
Elaboración propia.

El 57,3% de usuarios manifiestan que su expectativa de aspectos tangibles es muy buena, a comparación de la percepción fue de 2,5%. El 42,7% tienen una expectativa buena, a comparación de la percepción fue de 50,1%. El 0,3% manifiesta que su percepción es mala.

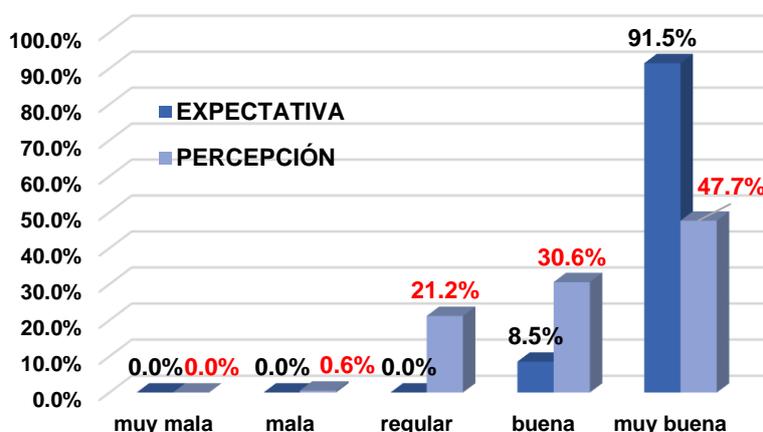
**Objetivo N°2: Analizar la dimensión de fiabilidad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°4: Opinión de los usuarios sobre la dimensión fiabilidad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

| FIABILIDAD |           | EXPECTATIVA |        | PERCEPCIÓN |        |
|------------|-----------|-------------|--------|------------|--------|
|            |           | USUARIOS    |        | USUARIOS   |        |
|            |           | N°          | %      | N°         | %      |
|            | muy malo  | 0           | 0.0%   | 0          | 0.0%   |
|            | Malo      | 0           | 0.0%   | 2          | 0.6%   |
|            | regular   | 0           | 0.0%   | 77         | 21.2%  |
|            | Buena     | 31          | 8.5%   | 111        | 30.6%  |
|            | muy buena | 332         | 91.5%  | 173        | 47.7%  |
|            | TOTAL     | 363         | 100.0% | 363        | 100.0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°4: Opinión de los usuarios sobre la dimensión fiabilidad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N°4.  
Elaboración propia.

El 91,5% de usuarios manifiestan que su expectativa de fiabilidad es muy buena, a comparación de la percepción fue de 47,7%. El 8,5% tienen una expectativa buena, a comparación de la percepción fue de 30,6%. El 0,6% manifiesta que su percepción es mala.

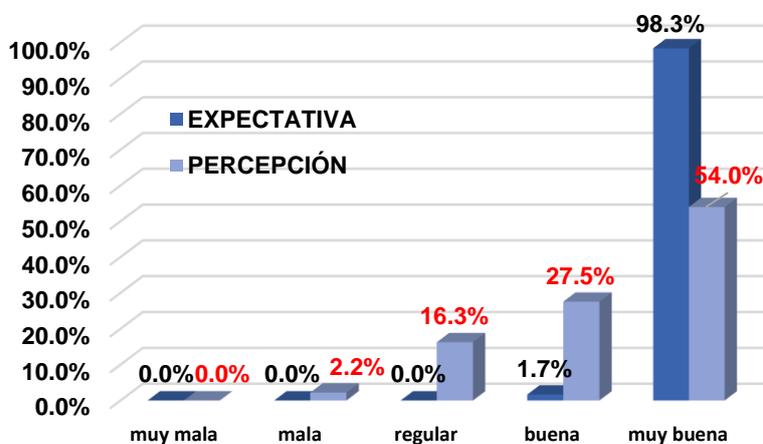
**Objetivo N°3: Analizar la dimensión de capacidad de respuesta en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°5: Opinión de los usuarios sobre la dimensión capacidad de respuesta en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

|                        |           | EXPECTATIVA |        | PERCEPCIÓN |        |
|------------------------|-----------|-------------|--------|------------|--------|
|                        |           | USUARIOS    |        | USUARIOS   |        |
|                        |           | N°          | %      | N°         | %      |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | muy malo  | 0           | 0.0%   | 0          | 0.0%   |
|                        | Malo      | 0           | 0.0%   | 8          | 2.2%   |
|                        | Regular   | 0           | 0.0%   | 59         | 16.3%  |
|                        | Buena     | 6           | 1.7%   | 100        | 27.5%  |
|                        | muy buena | 357         | 98.3%  | 196        | 54.0%  |
|                        | TOTAL     | 363         | 100.0% | 363        | 100.0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°5: Opinión de los usuarios sobre la dimensión capacidad de respuesta en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N°5.  
Elaboración propia.

El 98,3% de usuarios manifiestan que su expectativa de capacidad de respuesta es muy buena, a comparación de la percepción fue de 54,0%. El 1,7% tienen una expectativa buena, a comparación de la percepción fue de 27,5%. El 2,2% manifiesta que su percepción es mala.

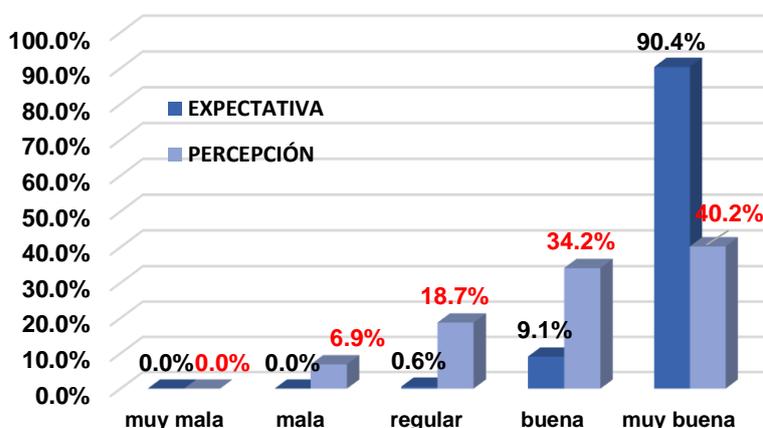
**Objetivo N°4: Analizar la dimensión de seguridad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°6: Opinión de los usuarios sobre la dimensión seguridad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

|           |           | EXPECTATIVA |        | PERCEPCIÓN |        |
|-----------|-----------|-------------|--------|------------|--------|
|           |           | USUARIOS    |        | USUARIOS   |        |
|           |           | N°          | %      | N°         | %      |
| SEGURIDAD | muy malo  | 0           | 0.0%   | 0          | 0.0%   |
|           | Malo      | 0           | 0.0%   | 25         | 6.9%   |
|           | Regular   | 2           | 0.6%   | 68         | 18.7%  |
|           | Buena     | 33          | 9.1%   | 124        | 34.2%  |
|           | muy buena | 328         | 90.4%  | 146        | 40.2%  |
|           | TOTAL     | 363         | 100.0% | 363        | 100.0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°6: Opinión de los usuarios sobre la dimensión seguridad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N° 6.  
Elaboración propia.

El 90,4% de usuarios manifiestan que su expectativa de seguridad es muy buena, a comparación de la percepción fue de 40,2%. El 9,1% tienen una expectativa buena, a comparación de la percepción fue de 34,2%. El 6,9% manifiesta que su percepción es mala.

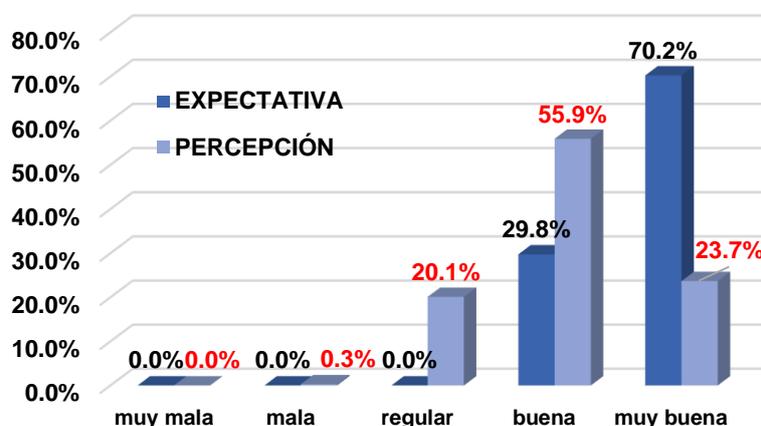
**Objetivo N°5: Analizar la dimensión de empatía en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.**

Tabla N°7: Opinión de los usuarios sobre la dimensión empatía en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.

| EMPATIA   |     | EXPECTATIVA |     | PERCEPCIÓN |   |
|-----------|-----|-------------|-----|------------|---|
|           |     | USUARIOS    |     | USUARIOS   |   |
|           |     | N°          | %   | N°         | % |
| muy malo  | 0   | 0.0%        | 0   | 0.0%       |   |
| Malo      | 0   | 0.0%        | 1   | 0.3%       |   |
| regular   | 0   | 0.0%        | 73  | 20.1%      |   |
| Buena     | 108 | 29.8%       | 203 | 55.9%      |   |
| muy buena | 255 | 70.2%       | 86  | 23.7%      |   |
| TOTAL     | 363 | 100.0%      | 363 | 100.0%     |   |

Fuente: Cuestionarios aplicados a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.  
Elaboración propia.

Figura N°7: Opinión de los usuarios sobre la dimensión empatía en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote.



Fuente: Datos de tabla N° 7.  
Elaboración propia.

El 70,2% de usuarios manifiestan que su expectativa de empatía es muy buena, a comparación de la percepción fue de 23,7%. El 29,8% tienen una expectativa buena, a comparación de la percepción fue de 55,9%. El 0,3% manifiesta que su percepción es mala.

## V. DISCUSION

Continuamente, se presentara un análisis de los resultados comparándolos con investigaciones de diferentes autores.

Bustinza (2013) en su estudio “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo Servqual aplicado a la empresa de transportes Selva Sur Tambopata S.R.LTDA – Sandia 2013” obtuvo como resultado que las expectativas de los clientes en las cinco dimensiones de la calidad de servicio, son altas, la mayoría estuvo muy de acuerdo con las declaraciones sobre lo que se debe ofrecer la empresa.

Lo cual es confirmado en la tabla N°1 donde los resultados muestran que la gran parte de usuarios manifiestan que su expectativa es muy alta, representándose con un 95,6%. Todo usuario espera que el servicio que se le brindara, supere sus expectativas, desde que llega a la empresa hasta que se retire.

Millones (2010) en su tesis: “Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado” concluyó que la percepción del servicio por parte del cliente puede ser diferente al servicio que se brinda, debido a diferentes circunstancias o hechos que se dan durante la visita de algún cliente, entonces el trabajo de la calidad deber ser continuo donde puedan participar todos los trabajadores. Finalmente es importante saber que si un factor no sea relevante en la actualidad, no quiere decir que no lo sea en el futuro, por eso la empresa debe tener un seguimiento de la realidad, lo que ocurre en el entorno es importante, pues con el paso del tiempo los factores pueden cambiar, esto origina un nuevo estudio de la medición de la satisfacción de nuestros clientes.

Esto se corrobora en la tabla N°2 donde los resultados muestran que 35,3 % de usuarios encuestados manifiestan tener una percepción muy buena, el 43,8% mostro la percepción buena y el 3,9% una mala; los cuales son diferentes a las de expectativas. Entonces podemos decir que es importante el seguimiento del servicio brindado, donde identifica la desconformidad por parte de los usuarios, y esto ayuda a lograr el verdadero beneficio.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Conclusión general**

1. Se determinó que el 35,3 % de usuarios encuestados manifiesta tener una percepción muy buena de la calidad de atención, el 43,8% tienen una percepción buena, mientras que el 3,9% tienen una percepción mala en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas. Este resultado se ve desde el ingreso al hospital, la gestión del trámite y el trato recibido por parte de los trabajadores. (Tabla N°2)

### **Conclusiones específicas**

2. Se identificó la dimensión de aspectos tangibles muy bueno expresado en el 2,5%, el 50,1% tienen una percepción buena y el 0,3% manifiesta que su percepción es mala. Los usuarios no se orientan a la ubicación de la oficina. (Tabla N°3)
3. Se identificó la dimensión de Fiabilidad muy buena expresado en el 47,7%, el 30,6% tienen una percepción buena y el 0,6% manifiesta que su percepción es mala. Este porcentaje se debe a que algunos subsidios no están llenados de manera correcta y retrasa el día de entrega. (Tabla N°4)
4. Se identificó la dimensión de Capacidad de respuesta muy buena expresado en el 54,0%, el 27,5% tienen una percepción buena y el 2,2% manifiesta que su percepción es mala. Esta evaluación es positiva, pero los trabajadores deben mejorar su apoyo en contestar dudas y preguntas del usuario. (Tabla N°5)
5. Se identificó la dimensión de Seguridad muy buena expresado en el 40,2%, el 34,2% tienen una percepción buena y el 6,9% manifiesta que su percepción es mala. Los trabajadores tratan de chequear bien los trámites para que no haya devoluciones y el usuario no sienta inseguridad de nuestro servicio, siempre a su disposición. (Tabla N°6)
6. Se identificó la dimensión de Empatía muy buena expresado en el 23,7%, 55,9% tienen una percepción buena y el 0,3% manifiesta que su percepción es mala. Esto nos muestra que los usuarios identifican falta interés por parte de los trabajadores. (Tabla N°7)

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Área de Seguros y Prestaciones Económicas; hacer un seguimiento constante de las percepciones de los usuarios, donde se identifique los hechos que originan la desconformidad, así poder emplearlos en su beneficio. (Tabla N°2)
- Se aconseja al Área de Seguros y Prestaciones Económicas; mejorar su infraestructura y equipamiento con la ayuda de un mayor número de carteles, letreros y flechas para poder orientar a los usuarios, esto permitiría al usuario destacar su verdadera comodidad al ser atendido dentro de nuestras instalaciones. (Tabla N°3)
- Se sugiere al Área de Seguros y Prestaciones Económicas; poner un anfitrión en la entrada de la oficina, para contestar cualquier pregunta e orientar a los usuarios que no tengan conocimientos de sus trámites. (Tabla N°6)
- Se recomienda al Área de Seguros y Prestaciones Económicas; ser capacitada en la atención a los usuarios, siempre instruir un trato amable y apoyo ante cualquier duda, esto de igual manera es beneficioso a la oficina ya que evitaremos la devolución de trámites. (Tabla N°7)

## VIII. REFERENCIAS

- Bustinza, G. (2013). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo Servqual aplicado a la empresa de transportes Selva Sur Tambopata S.R.LTDA – Sandia 2013.
- Baker, R.J. (1998). Principios básicos de análisis estadístico (9na ed.). Prentice Hall, México.
- Borré, Y. (2015). Calidad percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de atención. Cuernavaca, México.
- Feigenbaum, A. (1995). Control total de la calidad (3era ed.). México, Cecsca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (4ta ed.). Mexico, DC: Thomas Muhr.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). Encuesta Nacional Satisfacción de Usuarios en Salud. Pag 339. Recuperado de <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>.
- Miller, L., Silimpieri, D., Veldhuyzen, T., MacAulay, C., Askov, K., Bouchet, B., & Marquez, L. (2004). Center for Human Services. Monografía de la garantía en calidad. Sostenibilidad de la calidad en la atención de la salud: Institucionalización de garantía en calidad. Wisconsin Avenue, Estados Unidos.

- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Naciones Unidas. (2005). Objetivos de desarrollo del milenio: una mirada desde América Latina y el Caribe (1era ed.). Santiago de Chile, DC: Autor.
- Palacios, D. (2014). Evaluación de la Calidad de Servicio Percibida en los establecimientos Hoteleros de Quibdó (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios (1era ed). Ediciones Díaz de Santos.
- Rodríguez, N, & Caballero, K. (2013). “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios” (tesis de pregrado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.

## IX. ANEXOS

### ANEXO N° 1

| N° de encuesta:  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| La Calidad de Atención en el "Área de Seguros y Prestaciones Económicas" – Essalud II Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017  |  |   |   |   |   |   |
| EXPECTATIVAS   |  |   |   |   |   |   |
| En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir de la atención en el área de seguros y prestaciones económicas. Utilice una escala numérica del 1 a 5. Considere a 1 muy mala, 2 mala, 3 regular, 4 buena, 5 muy buena. |  |   |   |   |   |   |
| N°   | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ASPECTOS TANGIBLES   |  |   |   |   |   |   |
| 1  | Que las oficinas cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.                           |   |   |   |   |   |
| 2  | Que la oficina y el lugar de espera se encuentren limpios y sean cómodos.  |   |   |   |   |   |
| 3  | Que los carteles, letreros y flechas de la oficina sean adecuados para orientar a los usuarios.                          |   |   |   |   |   |
| 4  | Que el ambiente de la oficina sea amplio para su desarrollo de sus actividades.  |   |   |   |   |   |
| FIABILIDAD   |  |   |   |   |   |   |
| 5  | Que el personal le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites de acreditación y subsidios. |   |   |   |   |   |
| 6  | Que la fecha de solución de trámites se realice en el día programado.  |   |   |   |   |   |
| 7  | Que la atención se realice respetando el orden de llegada.   |   |   |   |   |   |
| 8  | Que su trámite se encuentre disponible en la oficina para su atención.   |   |   |   |   |   |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA   |  |   |   |   |   |   |
| 9  | Que su trámite de acreditación sea rápida.   |   |   |   |   |   |
| 10   | Que su trámite de subsidios sea rápido.  |   |   |   |   |   |
| 11   | Que el personal que le atenderá, muestre interés en solucionar sus problemas.  |   |   |   |   |   |
| 12   | Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su trámite.                     |   |   |   |   |   |
| SEGURIDAD  |  |   |   |   |   |   |
| 13   | Que el personal realice un chequeo minucioso a su trámite, para evitar devoluciones.                                     |   |   |   |   |   |
| 14   | Que usted comprenda la explicación que el personal le brindara sobre la demora de su trámite.                            |   |   |   |   |   |
| 15   | Que durante su atención en la oficina se respete su privacidad.  |   |   |   |   |   |
| 16   | Que el personal de la oficina le trate con amabilidad, respeto y paciencia.  |   |   |   |   |   |
| EMPATÍA  |  |   |   |   |   |   |
| 17   | Que el personal mantenga una buena comunicación y disposición en realizar su trámite.                                    |   |   |   |   |   |
| 18   | Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos que le realizaran.               |   |   |   |   |   |
| 19   | Que la oficina cuente con personal para informar y orientar a los usuarios.  |   |   |   |   |   |
| 20   | Que el jefe de la oficina le brinde la ayuda necesaria para solucionar su problema.                                      |   |   |   |   |   |

## ANEXO N° 2

| <b>N° de encuesta:</b>   |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <b>La Calidad de Atención en el “Área de Seguros y Prestaciones Económicas” – Essalud II Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017</b>   |  |   |   |   |   |   |
| <b>PERCEPCIONES</b>  |  |   |   |   |   |   |
| En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como usted <b>ha recibido</b> , la atención en el área de seguros y prestaciones económicas. Utilice una escala numérica del 1 a 5. Considere a 1 muy mala, 2 mala, 3 regular, 4 buena, 5 muy buena. |  |   |   |   |   |   |
| N°   | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ASPECTOS TANGIBLES</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 1  | ¿Las oficinas contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?                         |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿La oficina y el lugar de espera se encontraron limpios y cómodos?   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los usuarios?                                 |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿El ambiente de la oficina es amplio para su desarrollo de sus actividades?  |   |   |   |   |   |
| <b>FIABILIDAD</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿El personal le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites de acreditación y subsidios? |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿La fecha de solución de trámites se realizó en el día programado?   |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿La atención se realizó respetando el orden de llegada?  |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Su trámite se encontró disponible en la oficina para su atención?   |   |   |   |   |   |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Su trámite de acreditación fue rápido?  |   |   |   |   |   |
| 10   | ¿Su trámite de subsidios fue rápido?   |   |   |   |   |   |
| 11   | ¿El personal le atendió y mostró interés en solucionar sus problemas?  |   |   |   |   |   |
| 12   | ¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su trámite?                    |   |   |   |   |   |
| <b>SEGURIDAD</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 13   | ¿El personal realizó un chequeo minucioso a su trámite, para evitar devoluciones?                                    |   |   |   |   |   |
| 14   | ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindara sobre la demora de su trámite?                          |   |   |   |   |   |
| 15   | ¿Durante su atención en la oficina se respetó su privacidad?   |   |   |   |   |   |
| 16   | ¿El personal de la oficina le trató con amabilidad, respeto y paciencia?   |   |   |   |   |   |
| <b>EMPATÍA</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 17   | ¿El personal mantuvo una buena comunicación y disposición en realizar su trámite?                                    |   |   |   |   |   |
| 18   | ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos que le realizaran?             |   |   |   |   |   |
| 19   | ¿La oficina cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?   |   |   |   |   |   |
| 20   | ¿El jefe de la oficina le brindó la ayuda necesaria para solucionar su problema?                                     |   |   |   |   |   |

**ANEXO N° 3**

| <b>Título de investigación</b>   | <b>Problema de investigación</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Variable</b>     | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>     | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b> | <b>Escala</b> |  |  |  |  |    |  |
|--|--|---|---------------------|---|--|------------------------|---|--------------|---------------|--|--|--|--|----|--|
| La calidad de atención en el "Área de Seguros y Prestaciones Económicas" – Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017 | ¿Cómo es la calidad de atención en el Área de Seguros y Prestaciones Económicas – Essalud III Chimbote en el periodo Abril – Junio - 2017? | <p><b>General:</b></p> <p>Determinar el nivel de la calidad de atención en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Analizar el nivel de aspectos tangibles en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.</p> <p>Analizar el nivel de fiabilidad en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.</p> <p>Analizar el nivel de capacidad de respuesta en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.</p> <p>Analizar el nivel de seguridad en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017-</p> <p>Analizar el nivel de empatía en la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud III Chimbote en el periodo de Abril – Junio – 2017.</p> | Calidad de atención | La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo riesgos. (Center for Human Services) | Surge de una desigualdad existente entre las expectativas y percepciones | Aspectos tangibles     | Señalización adecuada   | 1            | Ordinal       |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        | Equipamiento adecuado   | 2            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        | Limpieza y comodidad de la infraestructura                          | 3            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 4            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  | Fiabilidad             | Información directa del personal en base al desarrollo de gestiones | 5            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        | Cumplimiento en programación  | 6            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 7            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  | Capacidad de respuesta | Prontitud para procesos en trámites                                 | 8            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 9            |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        | Solución de un problema   | 10           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  | Seguridad              | Atención personalizada  | 11           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 12           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 13           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  | Empatía                | Interés administrativo adecuado al usuario                          | 14           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 15           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 16           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   | 17           |               |  |  |  |  |    |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   |              |               |  |  |  |  | 18 |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   |              |               |  |  |  |  | 19 |  |
|  |  |   |                     |   |  |                        |   |              |               |  |  |  |  | 20 |  |

## ANEXO ° 4

### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

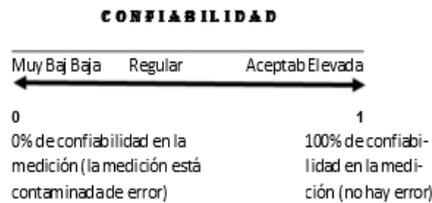
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{\left[ \sum_j s_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

#### CONFIAI EXPECTATIVA

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados
- Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba no es confiable

|          | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 | Ítem 13 | Ítem 14 | Ítem 15 | Ítem 16 | Ítem 17 | Ítem 18 | Ítem 19 | Ítem 20 | SUMA  |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| E1       | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 96    |
| E2       | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 3       | 5       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 79    |
| E3       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 83    |
| E4       | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 86    |
| E5       | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 82    |
| E6       | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 100   |
| E7       | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 88    |
| E8       | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 3      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 92    |
| E9       | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 100   |
| E10      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 83    |
| Varianza | 0.267  | 0.267  | 0.278  | 0.400  | 0.678  | 0.500  | 0.500  | 0.267  | 0.722  | 0.900   | 0.678   | 0.767   | 0.678   | 0.500   | 0.678   | 0.278   | 0.267   | 0.267   | 0.267   | 0.100   | 58.99 |



(Varianza de la Población)      9.256

K: El número de ítems      20

$\sum s_i^2$  : Sumatoria de las Varianzas de los Items      9.256

$S_T^2$  : La Varianza de la suma de los Items      58.99

|    |    |        |        |        |
|----|----|--------|--------|--------|
| 20 | 1- | 0.1569 | 0.8875 | 88.75% |
| 19 |    |        |        |        |

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad

#### CONFIAI

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados
- Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba no es confiable

## CONFIABILIDAD

Procedimiento de dos mitades (división de ítems en pares e impares)

EXPECTATIVA

1º Se calcula el Índice de Correlación (Pearson)

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

MANIPULACION

| Sujetos        | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Encuesta do 1  | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 2  | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 3       | 5       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       |
| Encuesta do 3  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       |
| Encuesta do 4  | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 5  | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       |
| Encuesta do 6  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 7  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 8  | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 3      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 9  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| Encuesta do 10 | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       |

| A   | B   | AB    | A2    | B2    |
|-----|-----|-------|-------|-------|
| 48  | 48  | 2304  | 2304  | 2304  |
| 40  | 39  | 1560  | 1600  | 1521  |
| 41  | 42  | 1722  | 1681  | 1764  |
| 43  | 43  | 1849  | 1849  | 1849  |
| 42  | 40  | 1680  | 1764  | 1600  |
| 50  | 50  | 2500  | 2500  | 2500  |
| 42  | 46  | 1932  | 1764  | 2116  |
| 46  | 46  | 2116  | 2116  | 2116  |
| 50  | 50  | 2500  | 2500  | 2500  |
| 41  | 42  | 1722  | 1681  | 1764  |
| 443 | 446 | 19885 | 19759 | 20034 |

2º Corrección de r con la ecuación de Spearman - Brown

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

|            |        |
|------------|--------|
| n          | 10     |
| n (ΣAB)=   | 19885  |
| (ΣA) (ΣB)= | 197578 |
| Numerador= | 1272   |
| n (ΣA²)=   | 197590 |
| (ΣA)²      | 196249 |
| n (ΣB²)=   | 200340 |
| (ΣB)²      | 199916 |

Producto =  
Raíz Cuadrada =

1341

1424

1909584

1381.88

0.92

96%

Índice de correlación de Pearson (r) =

Corrección según Spearman-Brown (R) =

RELACIÓN ENTRE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ



2r / (1+r)

Entre más cerca de 1 está R, más alto es el grado de confiabilidad

## ANEXO N° 5

### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{\left[ \sum_j s_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

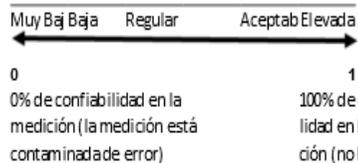
#### CONFIA

#### PERCEPCIONES

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados
- Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable

|          | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 | Ítem 13 | Ítem 14 | Ítem 15 | Ítem 16 | Ítem 17 | Ítem 18 | Ítem 19 | Ítem 20 | SUMA  |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| E1       | 5      | 5      | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 3       | 5       | 5       | 3       | 91    |
| E2       | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 79    |
| E3       | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 1      | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 69    |
| E4       | 4      | 3      | 2      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 75    |
| E5       | 3      | 2      | 2      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 61    |
| E6       | 4      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 74    |
| E7       | 4      | 2      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3       | 3       | 3       | 1       | 1       | 1       | 2       | 4       | 2       | 3       | 4       | 63    |
| E8       | 4      | 4      | 2      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 63    |
| E9       | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 80    |
| E10      | 4      | 4      | 2      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 64    |
| Varianza | 0.222  | 1.156  | 0.233  | 0.100  | 0.622  | 0.989  | 0.767  | 0.444  | 1.344  | 1.156   | 0.933   | 0.711   | 1.389   | 1.156   | 0.844   | 0.711   | 0.267   | 0.711   | 0.456   | 0.267   | 93.66 |

#### CONFIABILIDAD



(Varianza de la Población) 14.478

$k$ : El número de ítems 20

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems 14.478

$s_T^2$ : La Varianza de la suma de los ítems 93.66

$$\frac{20}{19} \left( 1 - \frac{0.1546}{0.8899} \right) = 88.99\%$$

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad

#### CONFIAI

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados
- Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable

## CONFIABILIDAD

Procedimiento de dos mitades (división de ítems en pares e impares)

PERCEPCIONES

1º Se calcula el Índice de Correlación (Pearson)

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

MANIPULACION

| Sujetos       | Item 1 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
|---------------|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Encuestado 1  |        | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   |
| Encuestado 2  |        | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Encuestado 3  |        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 1  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Encuestado 4  |        | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Encuestado 5  |        | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| Encuestado 6  |        | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Encuestado 7  |        | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   |
| Encuestado 8  |        | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| Encuestado 9  |        | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Encuestado 10 |        | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |

| A   | B   | AB    | A2    | B2    |
|-----|-----|-------|-------|-------|
| 45  | 46  | 2070  | 2025  | 2116  |
| 38  | 41  | 1558  | 1444  | 1681  |
| 33  | 36  | 1188  | 1089  | 1296  |
| 37  | 38  | 1406  | 1369  | 1444  |
| 30  | 31  | 930   | 900   | 961   |
| 37  | 37  | 1369  | 1369  | 1369  |
| 32  | 31  | 992   | 1024  | 961   |
| 30  | 33  | 990   | 900   | 1089  |
| 38  | 42  | 1596  | 1444  | 1764  |
| 31  | 33  | 1023  | 961   | 1089  |
| 351 | 368 | 13122 | 12525 | 13770 |

2º Corrección de r con la ecuación de Spearman - Brown

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

|            |        |
|------------|--------|
| n          | 10     |
| n(∑AB)=    | 131220 |
| (∑A)(∑B)=  | 129168 |
| Numerador= | 2052   |
| n(∑A²)=    | 125250 |
| (∑A)²      | 123201 |
| n(∑B²)=    | 137700 |
| (∑B)²      | 136424 |

Producto =  
Raíz Cuadrada =

2049

2276

4663524

2159.52

0.95

97%

Índice de correlación de Pearson (r) =

Corrección según Spearman-Brown (R) =



$2r / (1+r)$

Entre más cerca de 1 está R, más alto es el grado de confiabilidad

ANEXO N° 06

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

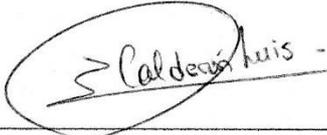
Yo, Calderón Yarleque Luis Alberto., titular del  
DNI. N° 40097132., de profesión  
ESTADÍSTICO - INFORMATICO, ejerciendo  
actualmente como DOCENTE., en la  
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           |       | ✓         |
| Amplitud de contenido  |            |           |       | ✓         |
| Redacción de los Ítems |            |           |       | ✓         |
| Claridad y precisión   |            |           |       | ✓         |
| Pertinencia            |            |           |       | ✓         |

En Chimbote, a los 28. días del mes de Junio del 2017.

  
Firma

Lic. Luis Alberto Calderón Yarleque  
COESPE : 325  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU  
REGION LA LIBERTAD

ANEXO N° 07

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

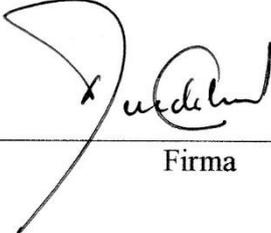
Yo, FBERTH A. VEREDA CHAVEZ, titular del  
DNI. N° 32818506, de profesión  
MAGISTER EN ADMINISTRACION,  
actualmente como DOCENTE, en la  
Institución U. SAN PEDRO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | /     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | /     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | /     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | /     |           |
| Pertinencia            |            |           | /     |           |

En Chimbote, a los 05 días del mes de JULIO del 2017

  
Firma

ANEXO N° 08

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardozo Serna, titular del  
DNI. N° 02855165, de profesión  
Docente metodólogo, ejerciendo  
actualmente como Jefe de Oficina de Fondo Editorial, en la  
Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | ✓     |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chimbote, a los 10 días del mes de julio del 2017



[Firma]  
Firma

## ANEXO N° 10



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Nuevo Chimbote, 14 de septiembre de 2017

C.N. 418 – 2017– ADM – FCE – UCY

### **ÁREA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS** **Sr. Eberth Pereda Chavez**

Presente.

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentarle a la siguiente señorita, estudiante de la Escuela de Administración, quien cursa el x Ciclo llevando el curso de Desarrollo del proyecto de investigación, para lo cual se requiere llenar el cuestionario de información de su área a cargo cual será mucha ayuda para la investigación y reserva anónima.*

+

| ALUMNO                        | DNI      |
|-------------------------------|----------|
| Mariños Vitteri Fátima Susana | 70002321 |

*Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.*

Atentamente,



**MG. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DIRECTORA**  
**Escuela de Administración**

## ANEXO N° 11

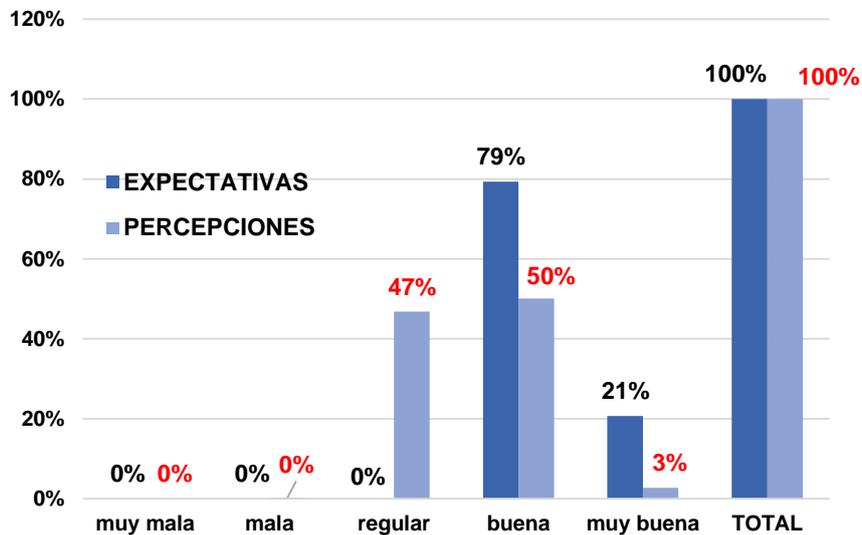
Tabla N°8: Opinión de los usuarios con que las oficinas cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 1            | 0%          |
| regular            | 0            | 0%          | 170          | 47%         |
| buena              | 288          | 79%         | 182          | 50%         |
| muy buena          | 75           | 21%         | 10           | 3%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°8: Opinión de los usuarios con que las oficinas cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.



Fuente: Datos de tabla N°8.  
Elaboración propia.

## ANEXO N° 12

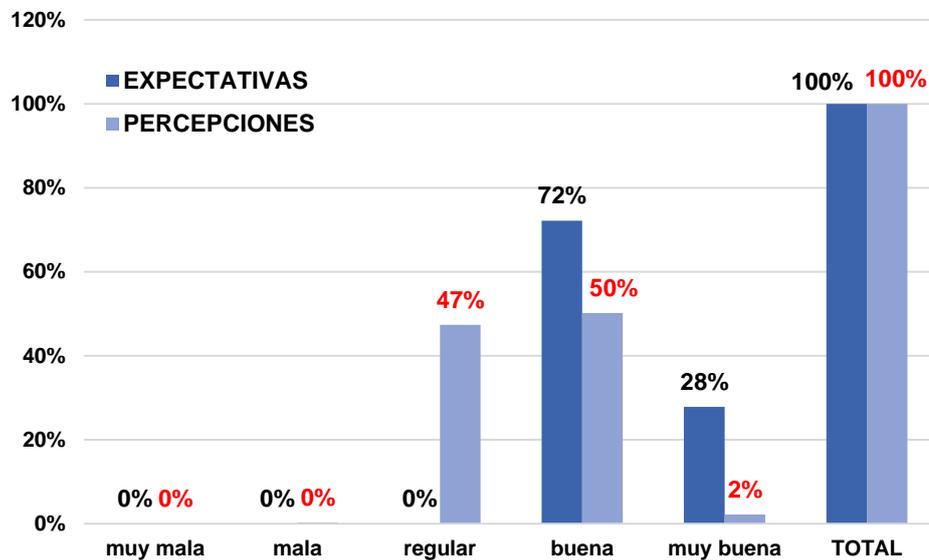
Tabla N°9: Opinión de los usuarios con que la oficina y el lugar de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| muy mala           | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| Mala               | 0            | 0%   | 1            | 0%   |
| regular            | 0            | 0%   | 172          | 47%  |
| Buena              | 262          | 72%  | 182          | 50%  |
| muy buena          | 101          | 28%  | 8            | 2%   |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°9: Opinión de los usuarios con que la oficina y el lugar de espera se encuentren limpios y sean cómodos.



Fuente: Datos de tabla N°9.

Elaboración propia

### ANEXO N° 13

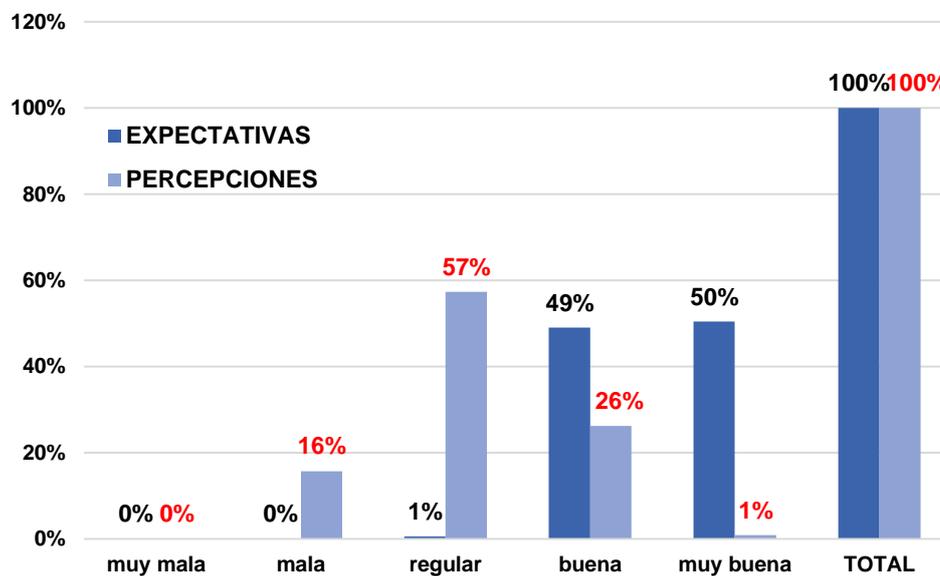
Tabla N°10: Opinión de los usuarios con que los carteles, letreros y flechas de la oficina sean adecuados para orientar a los usuarios.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| Mala               | 0            | 0%          | 57           | 16%         |
| Regular            | 2            | 1%          | 208          | 57%         |
| Buena              | 178          | 49%         | 95           | 26%         |
| muy buena          | 183          | 50%         | 3            | 1%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°10: Opinión de los usuarios con que los carteles, letreros y flechas de la oficina sean adecuados para orientar a los usuarios.



Fuente: Datos de tabla N°10.

Elaboración propia

## ANEXO N° 14

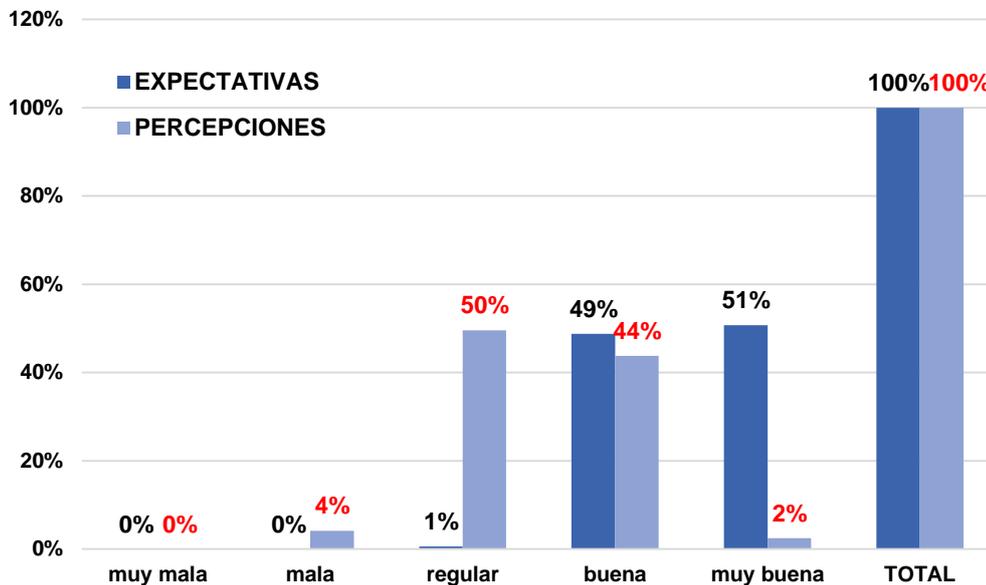
Tabla N°11: Opinión de los usuarios con que el ambiente de la oficina sea limpio para su desarrollo de sus actividades.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| muy mala           | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| mala               | 0            | 0%   | 15           | 4%   |
| regular            | 2            | 1%   | 180          | 50%  |
| buena              | 177          | 49%  | 159          | 44%  |
| muy buena          | 184          | 51%  | 9            | 2%   |
| TOTAL              | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°11: Opinión de los usuarios con que el ambiente de la oficina sea limpio para su desarrollo de sus actividades.



Fuente: Datos de tabla N°11.

Elaboración propia

## ANEXO N° 15

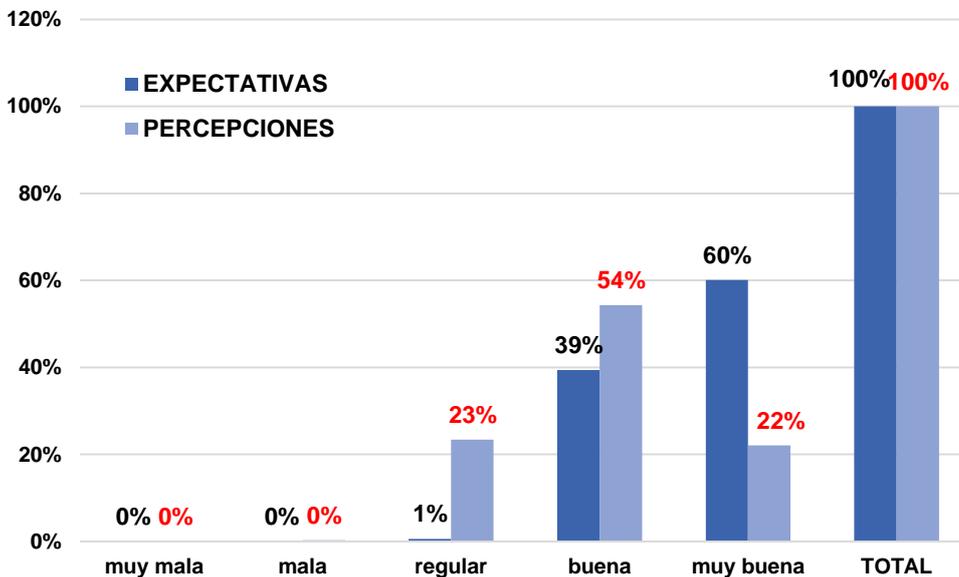
Tabla N°12: Opinión de los usuarios con que el personal le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites de acreditación y subsidios.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| <b>muy mala</b>    | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| <b>mala</b>        | 0            | 0%   | 1            | 0%   |
| <b>regular</b>     | 2            | 1%   | 85           | 23%  |
| <b>buena</b>       | 143          | 39%  | 197          | 54%  |
| <b>muy buena</b>   | 218          | 60%  | 80           | 22%  |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°12: Opinión de los usuarios con que el personal le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites de acreditación y subsidios.



Fuente: Datos de tabla N°12.

Elaboración propia

## ANEXO N° 16

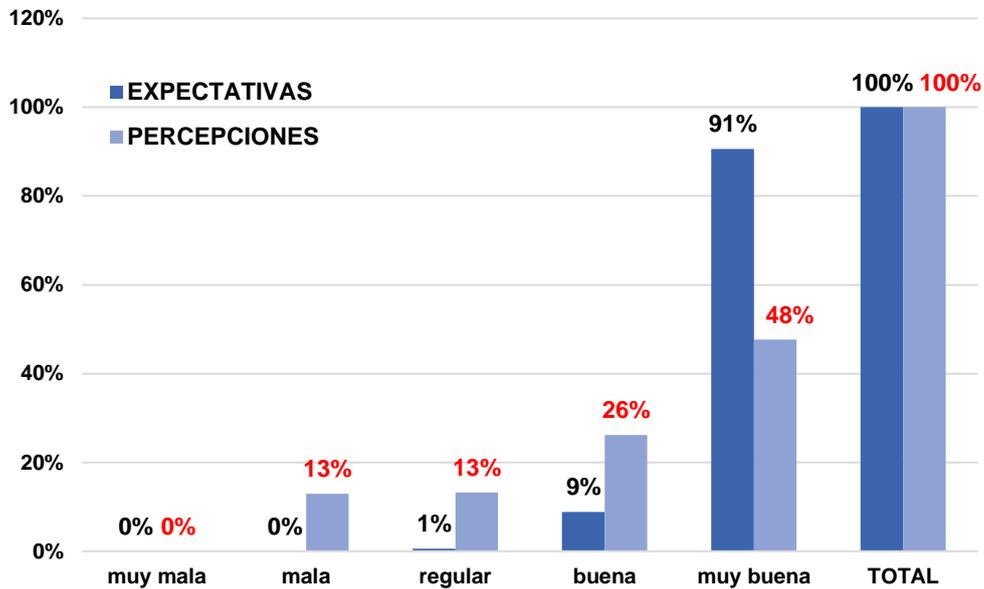
Tabla N°13: Opinión de los usuarios con que la fecha de solución de trámites se realice en el día programado.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 47           | 13%         |
| regular            | 2            | 1%          | 48           | 13%         |
| buena              | 32           | 9%          | 95           | 26%         |
| muy buena          | 329          | 91%         | 173          | 48%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°13: Opinión de los usuarios con que la fecha de solución de trámites se realice en el día programado.



Fuente: Datos de tabla N°13.

Elaboración propia

## ANEXO N° 17

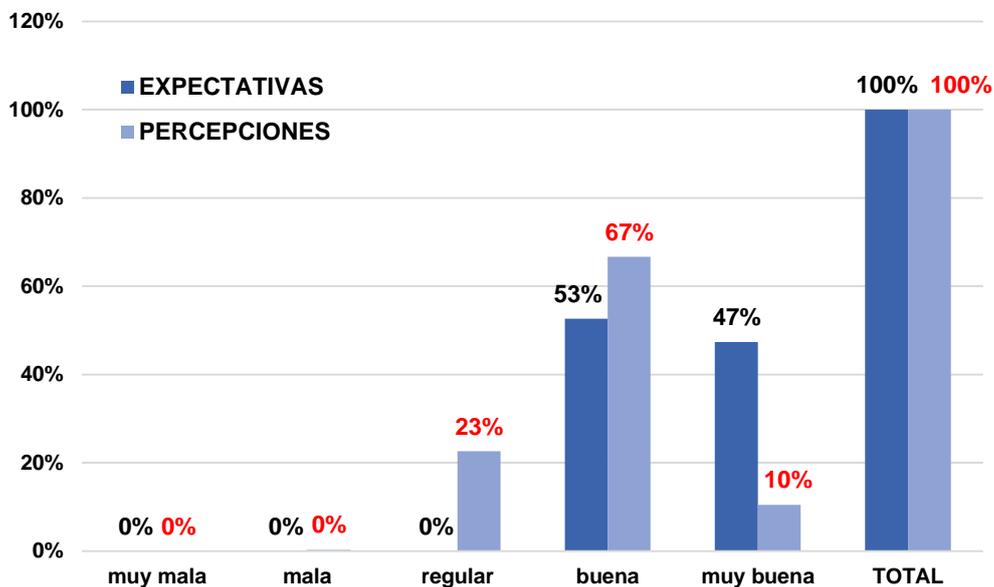
Tabla N°14: Opinión de los usuarios con que la atención se realice respetando el orden de llegada.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 1            | 0%          |
| regular            | 0            | 0%          | 82           | 23%         |
| buena              | 191          | 53%         | 242          | 67%         |
| muy buena          | 172          | 47%         | 38           | 10%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°14: Opinión de los usuarios con que la atención se realice respetando el orden de llegada.



Fuente: Datos de tabla N°14.

Elaboración propia

## ANEXO N° 18

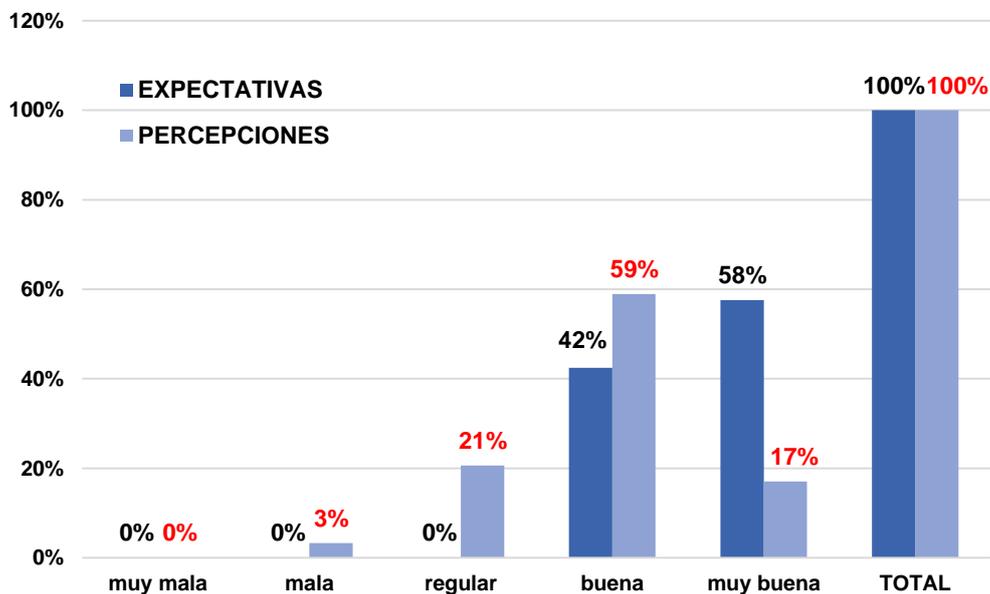
Tabla N°15: Opinión de los usuarios con que su trámite se encuentre disponible en su oficina para su atención.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 12           | 3%          |
| regular            | 0            | 0%          | 75           | 21%         |
| buena              | 154          | 42%         | 214          | 59%         |
| muy buena          | 209          | 58%         | 62           | 17%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°15: Opinión de los usuarios con que su trámite se encuentre disponible en su oficina para su atención.



Fuente: Datos de tabla N°15.

Elaboración propia

## ANEXO N° 19

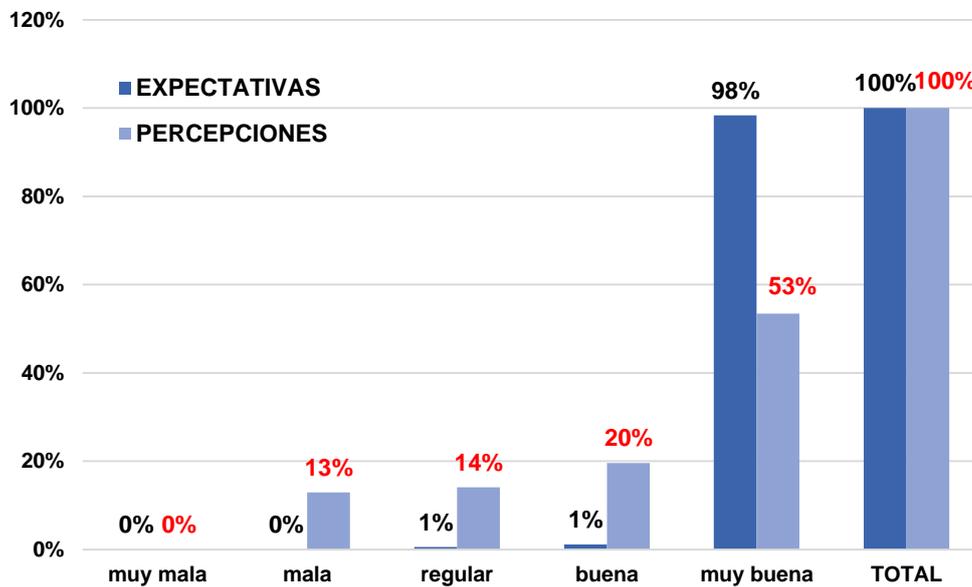
Tabla N°16: Opinión de los usuarios con que su trámite de acreditación sea rápida.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| muy mala           | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| Mala               | 0            | 0%   | 47           | 13%  |
| Regular            | 2            | 1%   | 51           | 14%  |
| Buena              | 4            | 1%   | 71           | 20%  |
| muy buena          | 357          | 98%  | 194          | 53%  |
| TOTAL              | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°16: Opinión de los usuarios con que su trámite de acreditación sea rápida.



Fuente: Datos de tabla N°16.

Elaboración propia

## ANEXO N° 20

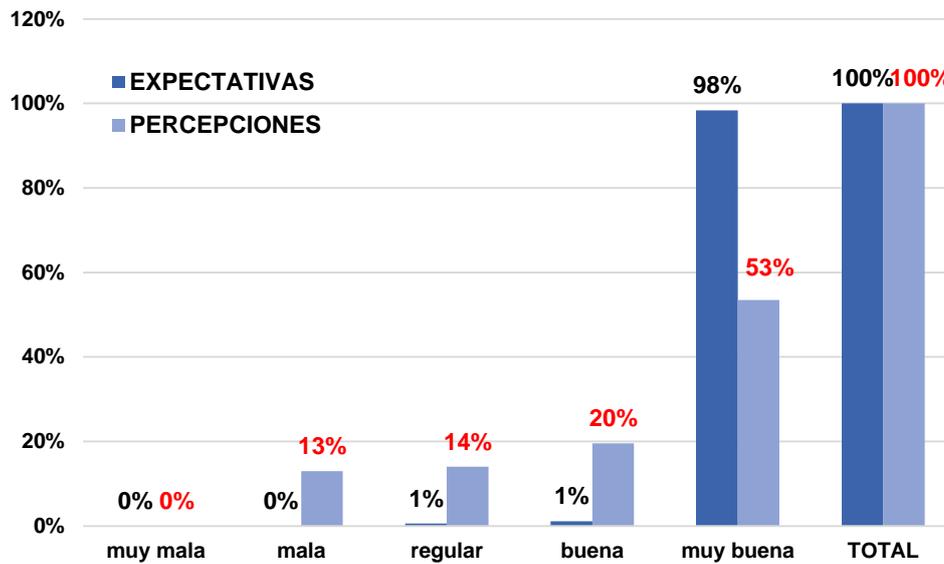
Tabla N°17: Opinión de los usuarios con que su trámite de subsidios sea rápida.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| Mala               | 0            | 0%          | 47           | 13%         |
| Regular            | 2            | 1%          | 51           | 14%         |
| Buena              | 4            | 1%          | 71           | 20%         |
| muy buena          | 357          | 98%         | 194          | 53%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°17: Opinión de los usuarios con que su trámite de subsidios sea rápida.



Fuente: Datos de tabla N°17.

Elaboración propia

## ANEXO N° 21

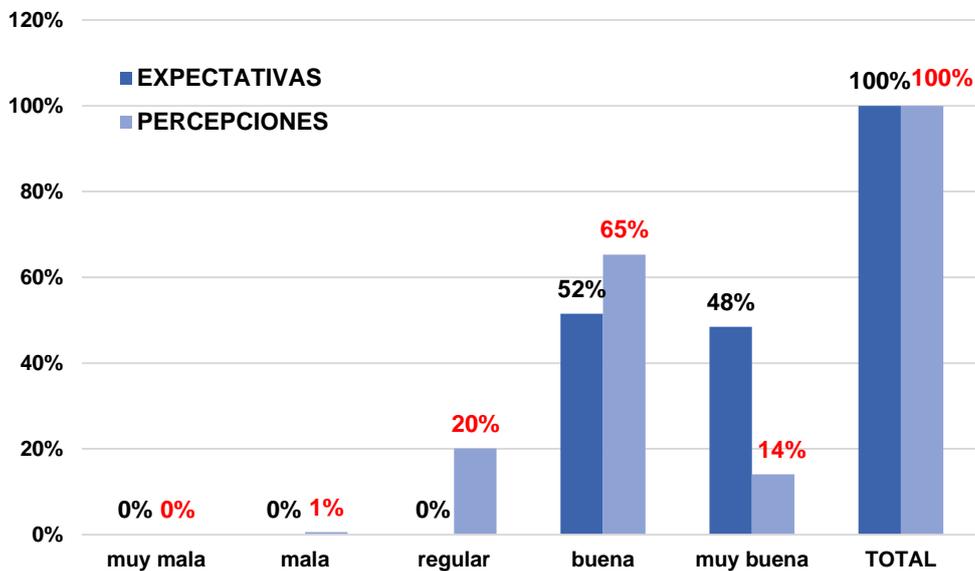
Tabla N°18: Opinión de los usuarios con que el personal que le atenderá, muestre interés en solucionar sus problemas.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 2            | 1%          |
| regular            | 0            | 0%          | 73           | 20%         |
| buena              | 187          | 52%         | 237          | 65%         |
| muy buena          | 176          | 48%         | 51           | 14%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°18: Opinión de los usuarios con que el personal que le atenderá, muestre interés en solucionar sus problemas.



Fuente: Datos de tabla N°18.

Elaboración propia

## ANEXO N° 22

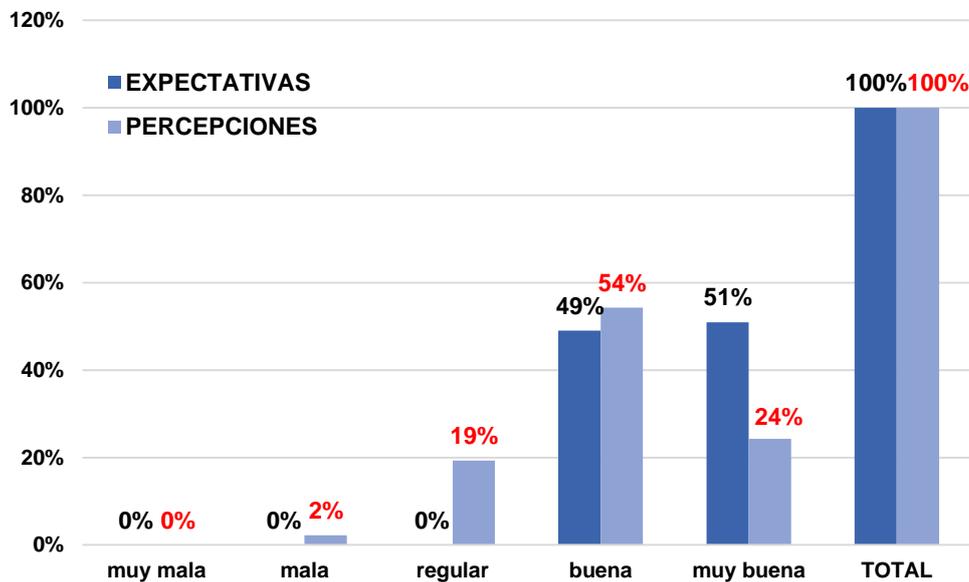
Tabla N°19: Opinión de los usuarios con que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su trámite.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 8            | 2%          |
| regular            | 0            | 0%          | 70           | 19%         |
| buena              | 178          | 49%         | 197          | 54%         |
| muy buena          | 185          | 51%         | 88           | 24%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°19: Opinión de los usuarios con que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su trámite.



Fuente: Datos de tabla N°19.

Elaboración propia

### ANEXO N° 23

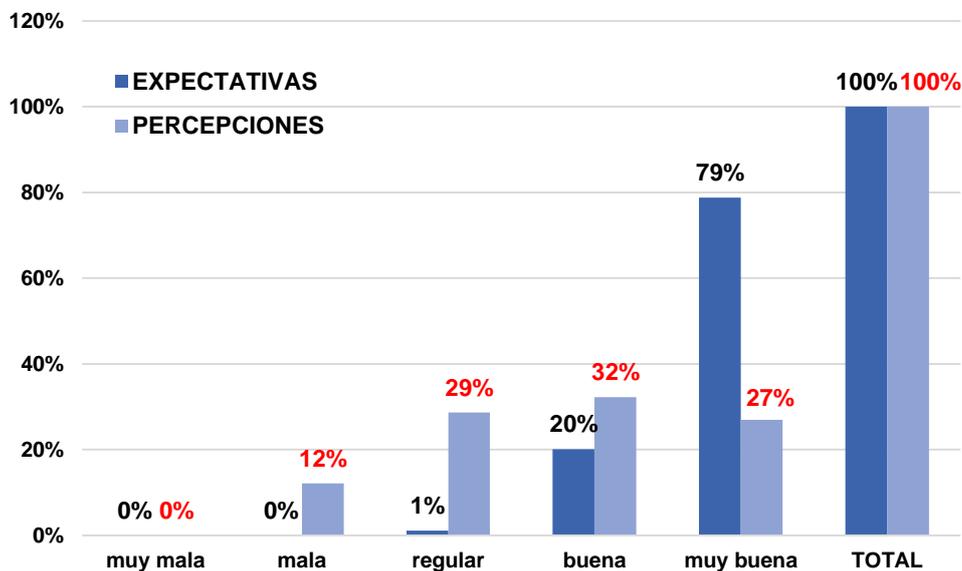
Tabla N°20: Opinión de los usuarios con que el personal realice un chequeo minucioso a su trámite, para evitar devoluciones.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 44           | 12%         |
| regular            | 4            | 1%          | 104          | 29%         |
| buena              | 73           | 20%         | 117          | 32%         |
| muy buena          | 286          | 79%         | 98           | 27%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°20: Opinión de los usuarios con que el personal realice un chequeo minucioso a su trámite, para evitar devoluciones.



Fuente: Datos de tabla N°20.

Elaboración propia

## ANEXO N° 24

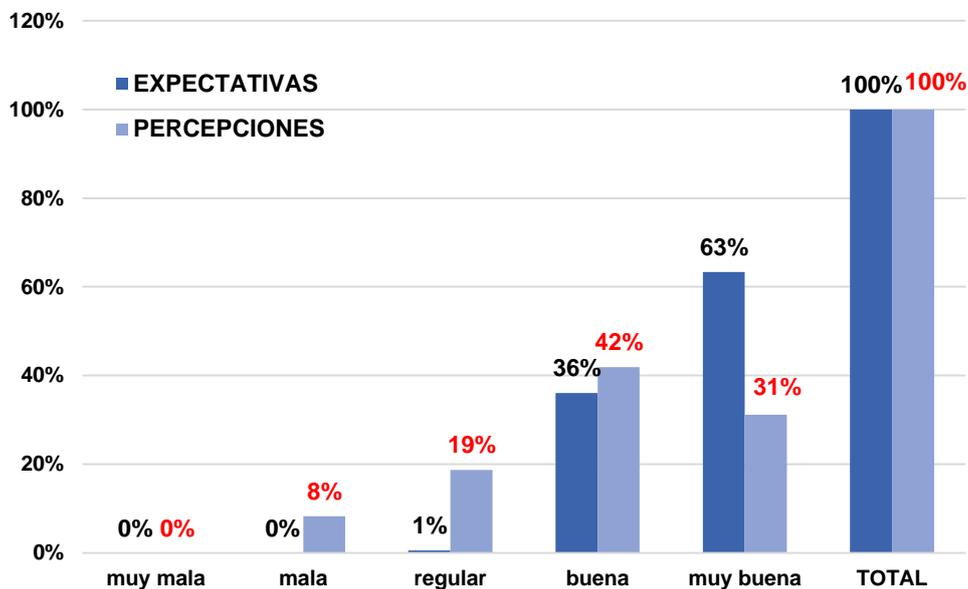
Tabla N°21: Opinión de los usuarios con que comprendan la explicación que el personal le brindara sobre la demora de su trámite.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 30           | 8%          |
| regular            | 2            | 1%          | 68           | 19%         |
| buena              | 131          | 36%         | 152          | 42%         |
| muy buena          | 230          | 63%         | 113          | 31%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°21: Opinión de los usuarios con que comprendan la explicación que el personal le brindara sobre la demora de su trámite.



Fuente: Datos de tabla N°21.

Elaboración propia

## ANEXO N° 25

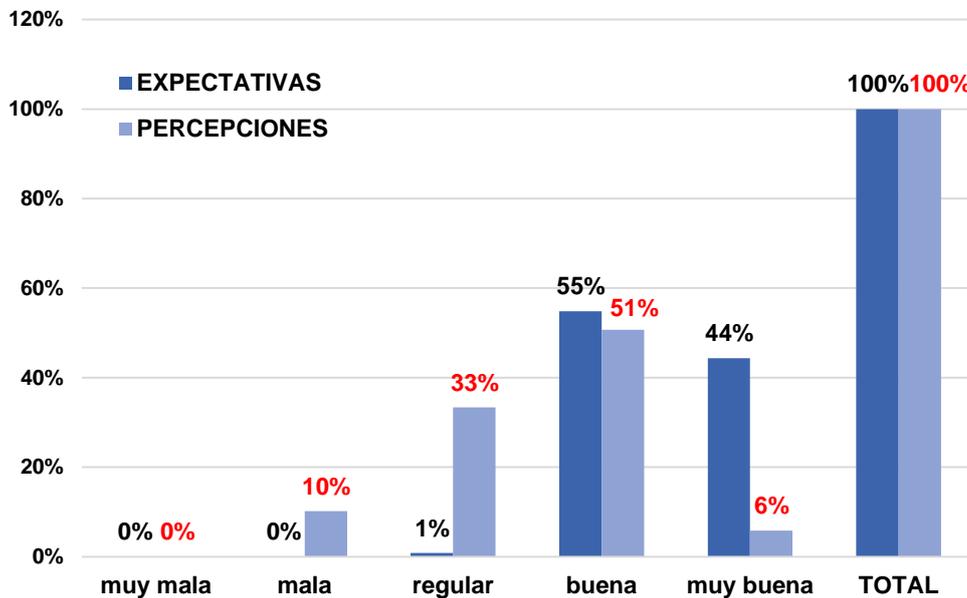
Tabla N°22: Opinión de los usuarios con que durante su atención en la oficina se respete su privacidad.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| mala               | 0            | 0%          | 37           | 10%         |
| regular            | 3            | 1%          | 121          | 33%         |
| buena              | 199          | 55%         | 184          | 51%         |
| muy buena          | 161          | 44%         | 21           | 6%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>363</b>   | <b>100%</b> | <b>363</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°22: Opinión de los usuarios con que durante su atención en la oficina se respete su privacidad.



Fuente: Datos de tabla N°22.

Elaboración propia

## ANEXO N° 26

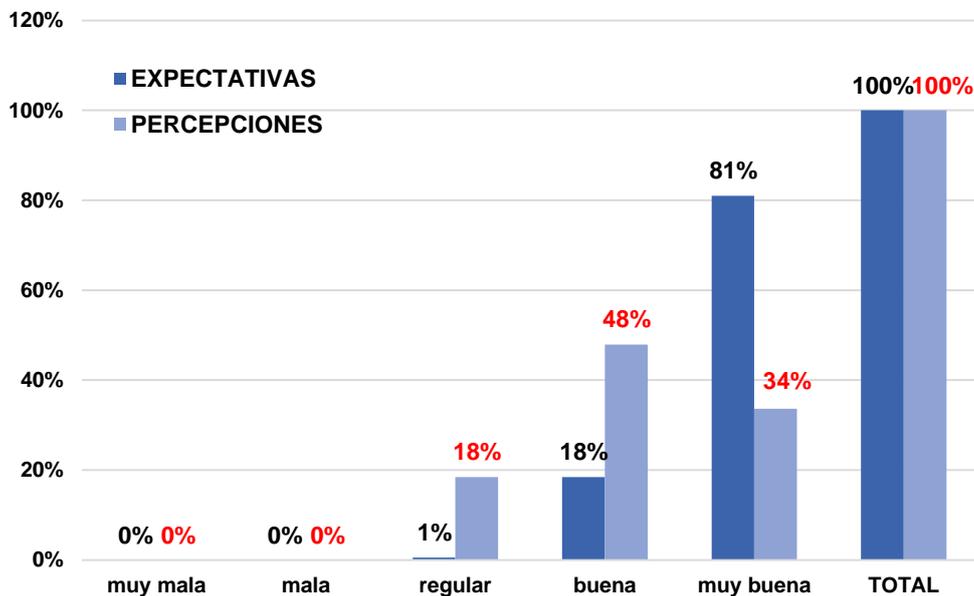
Tabla N°23: Opinión de los usuarios con que el personal de la oficina le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| muy mala           | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| mala               | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| regular            | 2            | 1%   | 67           | 18%  |
| buena              | 67           | 18%  | 174          | 48%  |
| muy buena          | 294          | 81%  | 122          | 34%  |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°23: Opinión de los usuarios con que el personal de la oficina le trate con amabilidad, respeto y paciencia.



Fuente: Datos de tabla N°23.

Elaboración propia

## ANEXO N° 27

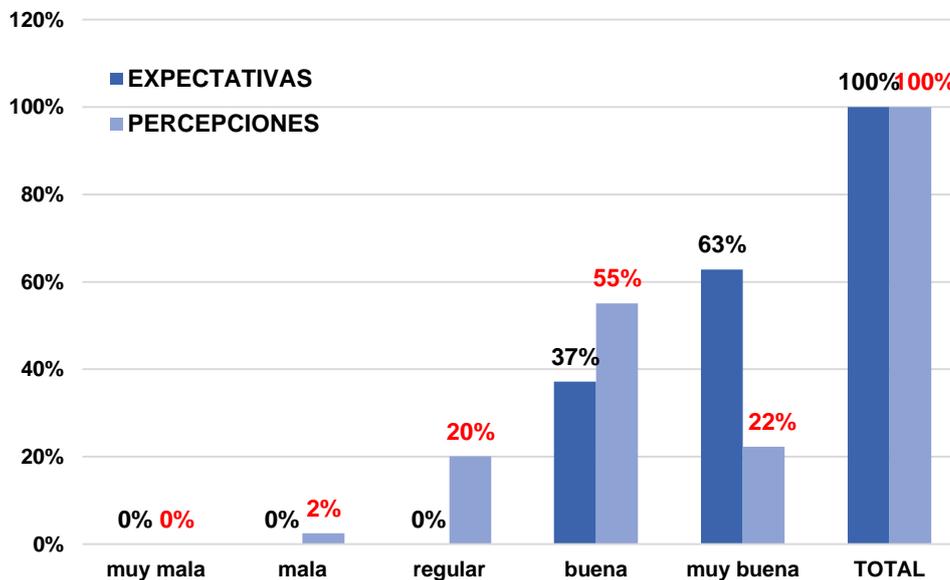
Tabla N°24: Opinión de los usuarios con que el personal mantenga una buena comunicación y disposición en realizar su trámite.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| <b>muy mala</b>    | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| <b>mala</b>        | 0            | 0%   | 9            | 2%   |
| <b>regular</b>     | 0            | 0%   | 73           | 20%  |
| <b>buena</b>       | 135          | 37%  | 200          | 55%  |
| <b>muy buena</b>   | 228          | 63%  | 81           | 22%  |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°24: Opinión de los usuarios con que el personal mantenga una buena comunicación y disposición en realizar su trámite.



Fuente: Datos de tabla N°24.

Elaboración propia

## ANEXO N° 28

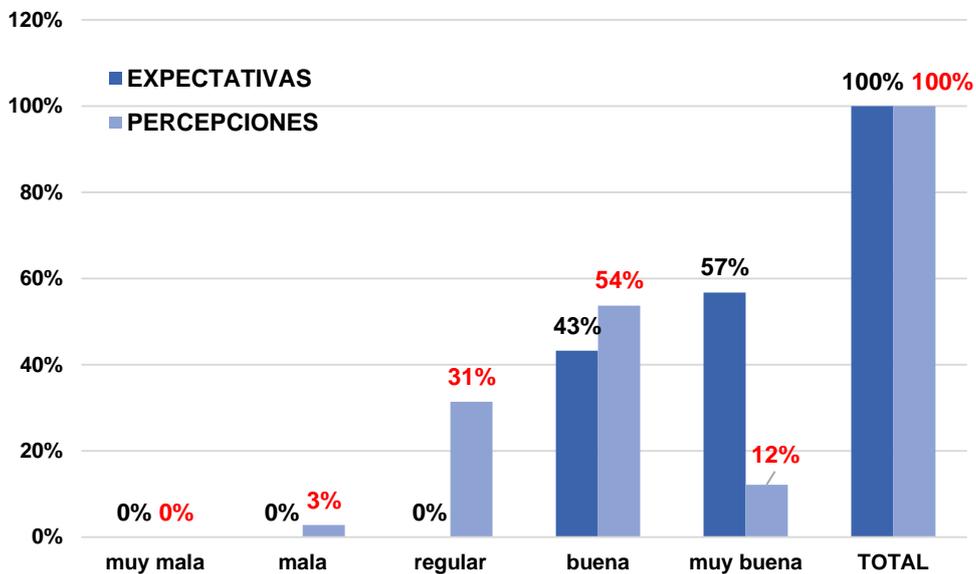
Tabla N°25: Opinión de los usuarios con que comprendan la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| <b>muy mala</b>    | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| <b>Mala</b>        | 0            | 0%   | 10           | 3%   |
| <b>Regular</b>     | 0            | 0%   | 114          | 31%  |
| <b>Buena</b>       | 157          | 43%  | 195          | 54%  |
| <b>muy buena</b>   | 206          | 57%  | 44           | 12%  |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°25: Opinión de los usuarios con que comprendan la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.



Fuente: Datos de tabla N°25.

Elaboración propia

## ANEXO N° 29

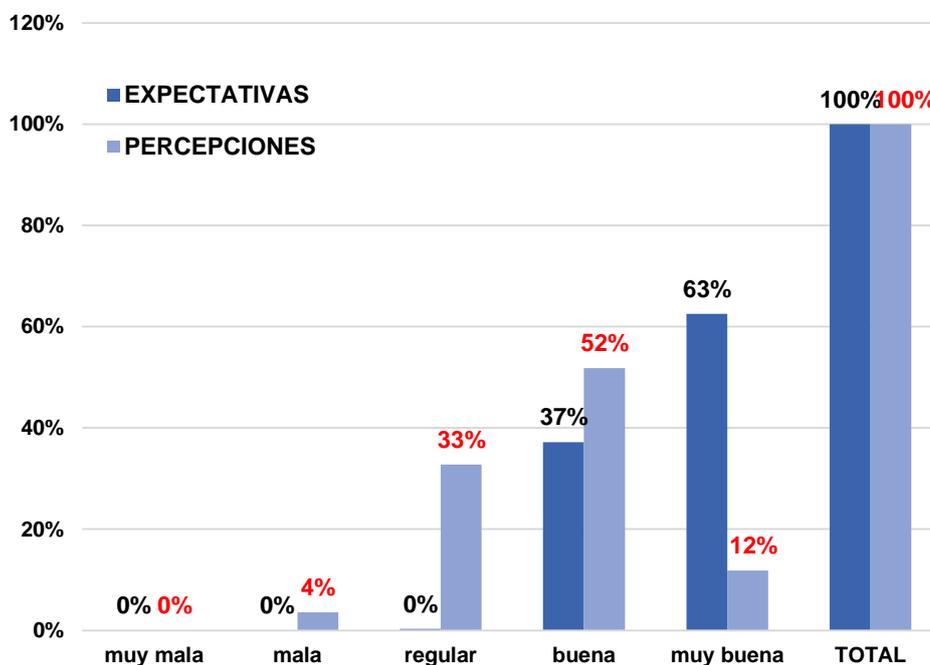
Tabla N°26: Opinión de los usuarios con que la oficina cuenten con personal para informar y orientar a los usuarios.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |      | PERCEPCIONES |      |
|--------------------|--------------|------|--------------|------|
|                    | USUARIOS     |      | USUARIOS     |      |
|                    | N°           | %    | N°           | %    |
| muy mala           | 0            | 0%   | 0            | 0%   |
| Mala               | 0            | 0%   | 13           | 4%   |
| Regular            | 1            | 0%   | 119          | 33%  |
| Buena              | 135          | 37%  | 188          | 52%  |
| muy buena          | 227          | 63%  | 43           | 12%  |
| <b>TOTAL</b>       | 363          | 100% | 363          | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°26: Opinión de los usuarios con que la oficina cuenten con personal para informar y orientar a los usuarios.



Fuente: Datos de tabla N°26.

Elaboración propia

### ANEXO N° 30

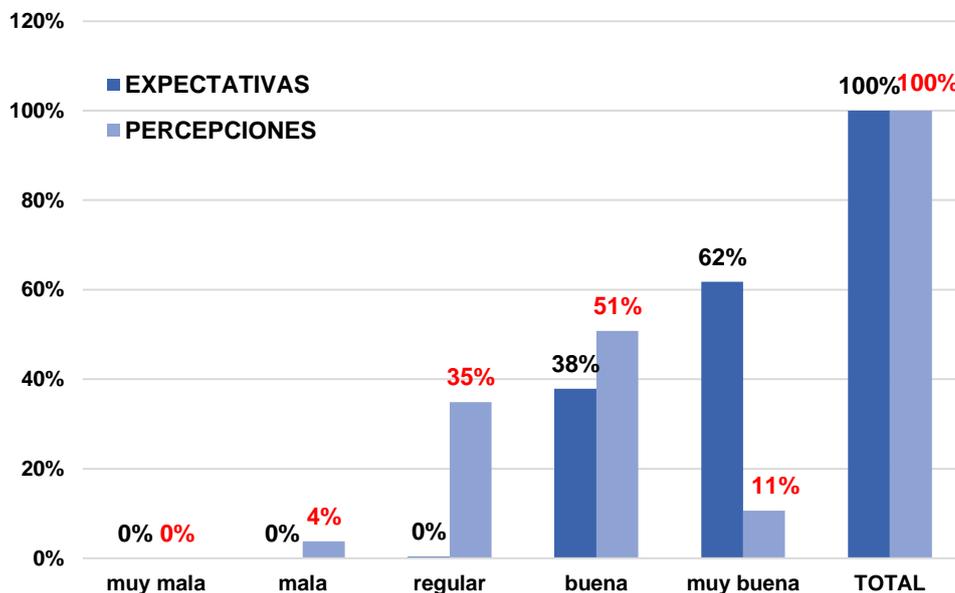
Tabla N°27: Opinión de los usuarios con que el jefe de la oficina le brinde la ayuda necesaria para solucionar su problema.

| OPINIÓN DE USUARIO | EXPECTATIVAS |             | PERCEPCIONES |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | USUARIOS     |             | USUARIOS     |             |
|                    | N°           | %           | N°           | %           |
| muy mala           | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| Mala               | 0            | 0%          | 10           | 4%          |
| Regular            | 1            | 0%          | 92           | 35%         |
| Buena              | 100          | 38%         | 134          | 51%         |
| muy buena          | 163          | 62%         | 28           | 11%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>264</b>   | <b>100%</b> | <b>264</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital III de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

Figura N°27: Opinión de los usuarios con que el jefe de la oficina le brinde la ayuda necesaria para solucionar su problema.



Fuente: Datos de tabla N°27.

Elaboración propia