



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio del seguro integral de salud
ambulatorio del hospital de Chancay - 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Nora Vilma Ramírez Ruiz

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Dra. Flor de María Sánchez

Presidente

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

Le dedico esta tesis a mí amada hijita, pues ella es el único motor de mi vida, ella sentó en mí las bases de la responsabilidad y el deseo de superarme profesionalmente

Agradecimiento

A mis compañeros y amigos y principalmente a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas, cuyos aportes han permitido la culminación de ese proyecto

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nora Vilma Ramírez Ruiz, estudiante del programa de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 16009563, con la tesis titulada “Calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, Marzo del 2017.

Nora Vilma Ramírez Ruiz

Presentación

Señor presidente;

Señores miembros del jurado;

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016”.

El presente trabajo de investigación consta de siete capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y anexos

Este trabajo fue realizado con la mejor intención para dar a conocer la situación actual de la calidad del servicio y así poder retroalimentarlo; asimismo espero pueda servir de guía o referencia en lo sucesivo para estudios similares y que les permita abordar su tema.

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice de Contenido

	Pág.
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	ix
Índice de figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación Científica técnica y humanística.	17
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	27
1.5 Objetivos	30
II. Marco metodológico	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de las variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	33
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Método de análisis de datos	38
III RESULTADOS	40
IV DISCUSION	50
V CONCLUSION	53

VI	RECOMENDACIÓN	55
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Anexo 2. Instrumentos de recojo de información

Anexo 3. Confiabilidad de instrumentos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Validación

Anexo 6. Artículo científico

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido	32
Tabla 2. Operacionalización de las preguntas por dimensiones	37
Tabla 3. Juicio de expertos	38
Tabla 4. Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción	38
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad	41
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la calidad de respuesta	42
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad	43
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía	44
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles	45
Tabla 10. Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio	46

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la fiabilidad	41
Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la capacidad de respuesta	42
Figura 3. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la seguridad	43
Figura 4. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la empatía	44
Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre los aspectos tangibles	45
Figura 6. Distribución porcentual por dimensiones respecto a la calidad del servicio	46
Figura 7. Distribución porcentual de cada ítem de la encuesta de Calidad de servicio de atención al usuario	48

Resumen

La presente investigación trató acerca de la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatoria y tuvo como objetivo describir la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016

Es de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo, tipo de estudio básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a la variable calidad del servicio y descriptiva, porque el propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación y el diseño es no experimental

Correspondientes al resumen total de dimensiones se puede apreciar un buen nivel de satisfacción, debido a que más del 80% de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido, siendo que tan solo un promedio del 20.0 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 83.5 % y 83.7 % respectivamente, de lo cual se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, esto nos indicaría que los usuarios se sienten seguros y satisfechos en los trámites realizados, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados, con lo cual se demuestran que si hay calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio del Seguro integral de salud

Abstrac

The present investigation deals with the quality of the integral ambulatory health insurance service and aimed to describe the quality of the outpatient health insurance service of the hospital of Chancay – 2016

It is a quantitative approach, and descriptive level, type of basic study, because it is oriented to the search of new knowledge and new fields of research without a specific and immediate practical purpose; That is, to know new knowledge related to the variable quality of service and descriptive, because the purpose is to describe how the variables are manifested at the time of research and the design is non-experimental

Corresponding to the total summary of dimensions can be appreciated a good level of satisfaction, because more than 80% of the respondents have expressed their satisfaction with the service received, with only an average of 20.0% saying they are not satisfied with some elements Of the service, it can also be seen that the reliability and responsiveness dimensions have reached a higher level of satisfaction with 83.5% and 83.7% respectively, from which it can be inferred that the level of user perception has covered their expectations, This would indicate that users feel safe and satisfied in the procedures performed, which is why a high index is presented in the results, which shows that if there is quality of service.

Key words: Quality of service in the integrated health system

I: Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Álvarez, (2012) realizó la investigación: *“Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales”*, desarrolló una investigación descriptiva correlacional evaluativa, con un enfoque cuantitativo no experimental, siendo su población de estudio los usuarios que se acercan a cuatro establecimientos que en conjunto hacen un total de 2950, la obtención de la muestra fue a través de un muestreo probabilístico estratificado con un nivel de confianza del 95% y estuvo conformada por 839 usuarios, se aplicaron técnicas de observación y encuestas estructuradas, sobre la base de la escala CALSUPER que es una adaptación del SERVQUAL, obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1.27, señalándose que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4%, pudiendo apreciar los efectos negativos de la deficiente calidad de servicio que se otorga.

Claudia (2014), titula su tesis *“Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios”*. El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de la atención recibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Ctes en el periodo 2012-2013. El tipo de estudio es descriptivo. La muestra se realizó con 400 personas; además, se usaron como instrumentos una encuesta de satisfacción al usuario y la recopilación de fuentes primarias. De la investigación se concluye que refleja la operacionalización del enfoque de regionalización, que conlleva la descentralización del sistema de salud. El Plan Federal de Salud enuncia entre sus componentes la necesidad de realizar censos sanitarios y de estimar a la población bajo el concepto de georreferenciamiento y/o nominalización; también de contar con programas de salud desde un enfoque de co-seguro como Plan Nacer/Sumar, Plan Remediar, etc.; en concordancia, el 100% de las SAPS/CIC del SILOS cumplen con estas recomendaciones; aunque no dispone de estadísticas desagregadas de la estructura demográfica de la

población asignada.

Morales (2009), titula su tesis *“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda”*. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. El tipo de investigación es descriptivo. La muestra se llevó a cabo con veinte pacientes. El instrumento utilizado es el cuestionario CARE Q. De la investigación resulta que la mayoría de los pacientes que participaron en este, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitores y hace seguimiento. Además, de la literatura revisada y los hallazgos del estudio sustentan que el cuidado de enfermería es el conjunto de intervenciones encaminadas a satisfacer las necesidades del paciente, contemplándolo como un ser biosicosocial y espiritual.

Antecedentes nacionales.

Alvarado (2015) realizó la investigación: *“Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015”*, tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad de la Perla Callao 2015, el estudio de la investigación es de diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, tuvo como población de estudio a 800 ciudadanos de la cual se tomó como muestra a 80 usuarios, para la recopilación de datos se usó el SERVQUAL. De los resultados se puede evidenciar que el nivel de la percepción de la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles, el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló de igual forma estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad el 65% de los usuarios exteriorizó también estar satisfecho y en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% de igual manera indicó encontrarse satisfecho, con lo cual se concluye que respecto a la percepción de la calidad del servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% estar satisfecho en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Higa (2014) en su investigación denominada: "*Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la agencia RENIEC Huaral, 2014*", tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios de la Agencia RENIEC Huaral, 2014, la investigación se desarrolló, bajo un diseño correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 50 usuarios que acudieron a la agencia RENIEC Huaral, el instrumento de medición fue la encuesta y se utilizó la escala SERVQUAL adaptada, graduado a escala de Likert, la cual fue previamente validada mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Crombach, asimismo se obtuvieron como resultados que el 88% de la muestra observada perciben una adecuada calidad de servicios y un 74% perciben que los elementos tangibles también son los adecuados. Un 86% observó que los empleados tienen habilidades para realizar el servicio prometido de forma fiable y minuciosa, un 92% apreciaron la buena disposición y voluntad de los empleados para suministrar a los usuarios de un servicio rápido, un 88% de los usuarios percibió que los conocimientos, atención y habilidades inspiran confianza, y que además existe una atención individualizada concluyendo que el servicio es el adecuado.

Portocarrero (2013), titula su tesis "*Apurímac: hacia el aseguramiento público en salud La implementación del Seguro Integral de Salud en Apurímac 2007 – 2010*". El objetivo de la investigación es comprender el proceso de implementación del SIS para que los sectores pobres de Apurímac accedan a los servicios públicos de salud. El tipo de investigación es descriptiva. Se utilizó como instrumento la encuesta semiestructurada; además, se aplicó a trece directivos. Se concluye que El proceso de aseguramiento de Apurímac ha sido fuertemente dinamizado por el crecimiento de la afiliación al SIS. En el periodo de análisis el aseguramiento, según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), "Únicamente SIS" paso de 82 a 87 por ciento, incremento inversamente proporcional a la disminución de "Únicamente EsSalud" que se redujo de 16 a 11 por ciento. Este crecimiento del aseguramiento se condice con la reducción de la barrera económica que se expresa en la ENAHO en la reducción de "no tuvo dinero" como razón para no acceder al servicio de salud de 26,7 a 7,9 por ciento. 2. Se podría decir que el SIS ha reducido significativamente la barrera económica.

Podesta (2012), titula su tesis “*Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*”. El objetivo de la investigación es determinar la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Essalud. El tipo de investigación es descriptiva. La muestra se llevó a cabo con 1000 pacientes. Se empleó el instrumento SERVQUAL. Se concluye que al contrastar la hipótesis no se cumple con el objetivo propuesto, se observa en ésta como resultado, la no confirmación de la variable propuesta; Por tanto, se rechaza la H1 porque el nivel es no óptimo en cuanto a la dimensión 1 (vi): aspectos tangibles de la variable independiente: la atención de la calidad hospitalaria, en los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Bases teóricas de la variable calidad del servicio

Teoría de las (5) brechas de Parasuraman Zeithalm y Berry (1985)

Desarrollada por Parasuraman Zeithalm y Berry (1985) citado en Vargas y Aldana (2014), esta teoría está basada en el modelo de las 5 brechas del servicio, ellos afirman que, es muy importante conocer las expectativas del cliente para así poder anticiparse a la solución de estas de manera proactiva y positiva, esta teoría estudia a la calidad a través de 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatías, las mismas que nos permitirán medir la calidad del servicio.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) desarrollaron el modelo denominado “análisis de las brechas” el esquema se basa en la idea de que la evaluación de la calidad surge de la comparación que los usuarios realizan entre el servicio percibido y sus expectativas.

Las expectativas, vienen a ser el servicio esperado, la cual está formada a través de varios factores, fundamentalmente son: las necesidades personales, la

comunicación boca a boca, la experiencia anterior y la comunicación externa que realiza la organización con los usuarios, en términos generales es lo que el cliente espera de un servicio para quedar satisfecho.

Las percepciones: Fernández y Bajac (2012), refieren que “el servicio percibido es el que el cliente siente que obtiene y que éste dependerá fundamentalmente del propio servicio, o sea del servicio entregado”, debido a que es través de las percepciones que nos va a permitir saber cómo el usuario ha valorado el servicio, cuál es la apreciación que ha tenido de éste y cuál es la experiencia que se lleva, aspectos que se verán reflejados al momento de la encuesta, es así que la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio podrán ser positivas, negativas o neutras, las mismas que determinaran el nivel de calidad del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.

Definición de la variable calidad del servicio.

La calidad de servicio, estudiado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), está referida al resultado obtenido de la comparación de las expectativas o deseos del que recibe el servicio y sus percepciones acerca del servicio ya recibido, en este sentido la investigación enmarca su pretensión para poder informarse acerca de la calidad de servicio que brinda el seguro integral de salud ambulatoria de Chancay; ya que se debe buscar que el sector público principalmente en salud se brinde una buen servicio a los pacientes, buscando satisfacer las necesidades e inquietudes de los usuarios, que por otro lado no pueden elegir dado que es el único lugar que presta o da este servicio.

En este sentido, se entiende que la calidad de servicio se mide por el resultado de las expectativas que tiene el cliente frente al proveedor y lo que puede percibir del servicio recibido.

Por otro lado, respecto de la calidad del servicio tenemos a Vargas y Aldana (2014), quienes refirieron en cuanto a la calidad de servicio

Se debe tener en cuenta que la clave para el logro de la calidad en el servicio implica prestar atención a los procesos, desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía. Así se puede lograr que se satisfaga a los usuarios, no solo en sus necesidades, sino en sus deseos y expectativas (p.75).

En ese sentido debemos entender que el servicio brindado debe garantizar calidad en su proceso y cubrir las necesidades y perspectivas de los que hacen uso del servicio.

También encontramos a Prieto (2014) para quien la calidad del servicio está referida a

La razón de ser de nuestra entidad es el usuario, y para él aunaremos esfuerzos en la prestación de un servicio óptimo, mediante una relación interpersonal exitosa. Todo el personal de la institución es representante y proyector al usuario de su trabajo, que refleja en él su personalidad, su carácter, haciéndolo sentir único en el sector, ya que con la calidad en el servicio hará que el usuario se sienta a gusto porque le brinda comprensión, con base en el conocimientos de los servicios que ofrece. (p. 129).

Entendido esto como la calidad del servicio se puede deducir que no es posible la entidad o empresa que brinda algo sin la necesaria relación con el que recibe el servicio, sin embargo el que recibe el servicio es principal dado que de él depende la existencia de la institución y por tanto para brindarle un óptimo servicio al usuario, se debe mostrar la mejor versión de nosotros mismos.

Dimensiones de la Calidad de Servicio.

En la presente investigación, la variable calidad del servicio ha sido dimensionada tomando en cuenta los componentes que proponen los profesores Parasuraman, Zaithaml y Berry (1998), a través del modelo para medir la calidad del servicio,

denominada SERVQUAL (del inglés *service quality*), el cual visualiza la calidad de servicios a través de cinco dimensiones que se definen a continuación:

Dimensión 1: fiabilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) la definen como: “La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”,

Por su parte Hoffman y Bateson (2002) en referencia a la fiabilidad del servicio, afirman que:

En términos generales, la fiabilidad refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una organización. La empresa brinda el mismo nivel de servicios una y otra vez, o su calidad varía enormemente en cada encuentro, no existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicio poco confiables. (p. 335).

La fiabilidad se define como la confianza que la empresa tenga para ejercer su servicio con la mayor calidad y eficacia posible cada vez que se requiera.

Duque (2005), define lo siguiente

Fiabilidad es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 69)

Se sustenta que la fiabilidad consiste en brindar un servicio eficiente y confiable. Por ende, cada usuario puede percibir un efecto positivo o negativo de dicha empresa.

Gabriel (2012), nos dice

La fidelidad es resultado de la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho generalmente va a considerar la opción de volver a contratar el mismo servicio en caso de necesitarlo. Sin embargo, esta relación no siempre se cumple, ya que en el mercado actual, los clientes tienen diversas alternativas para un mismo servicio, y el costo de acceder a ellas no es muy alto. Además, otros factores como la publicidad y promociones en los precios pueden afectar la decisión de recompra del consumidor. Por lo tanto, es sumamente importante medir los niveles de satisfacción del cliente mediante diversas fuentes y complementar los resultados para obtener información confiable respecto a la calidad del servicio. (p. 7)

Se sustenta que la fiabilidad se refleja en la satisfacción del cliente, después del servicio. No obstante, las competencias generan nuevas opciones. Por esto, se debe obtener información de distintas fuentes y analizar las variables para ver si se brinda un servicio eficiente.

Drogette (2012), nos dice

Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa. (p. 14)

Se puede entender que la fiabilidad de una empresa se mide por el compromiso con el cliente. Es decir, los usuarios prefieren a las empresas que cumplen con sus promesas y manifiestan entrega y eficiencia al momento de brindar su servicio.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29), sostuvieron que es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido”,

Para Setó (2004) la capacidad de respuesta “es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 8).

Se sustenta que la capacidad de respuesta se manifiesta al momento en el que los empleados muestran su disponibilidad y acceso hacia los usuarios para brindarles un rápido y óptimo servicio.

Duque (2005), nos dice

La capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 69)

Se refiere a la actitud que mantiene el empleado cuando atiende al cliente mientras trata de resolver su problema de la mejor manera posible.

Drogette (2012), nos dice

Capacidad de Respuesta se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas.

Es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente, y no desde el punto de vista de la empresa. (p. 14)

Se sustenta que un factor importante en la capacidad de respuesta se muestra en la habilidad del proveedor para atender al cliente y el manejo de la situación. Esto debe ser tomado en cuenta desde la empresa.

Dimensión 3: Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) refieren que la seguridad esta relacionada con los “conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados, y que inspiran credibilidad y confianza”,

Duque (2005), define lo siguiente

La Seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 69)

Se sustenta que la seguridad se basa en la confianza que tenga el cliente cuando decide elegir a una empresa y tiene la certeza de que esta resolverá sus problemas eficientemente.

Gabriel (2012), define

Seguridad (Garantía) son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la

habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio. (p. 12)

Se refiere que la seguridad es el conocimiento que tenga el consumidor acerca de la garantía de que la empresa le brindará un buen servicio.

Dimensión 4: Empatía

La empatía según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la “Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”,

Rojas (2004) refirió que la empatía:

Es la habilidad de ponerse en el lugar de otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Es la capacidad social para saber distinguir los sentimientos de otra persona. Es la capacidad de una persona en pro de una buena relación y así responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas, de tal manera que se logre que el otro se sienta muy bien (p. 6).

Se refiere a empatía como la capacidad que tenga, en este caso el empleado, para saber atender asertivamente las necesidades del cliente y consiga que este satisfecho con los resultados.

Duque (2005), define lo siguiente

La empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e

implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p. 69)

Se puede ver como la empatía se manifiesta bajo el compromiso y disposición que se tenga con el cliente, conociendo específicamente lo que requiere.

Drogette (2012), nos dice

Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos. (p. 14)

Se refiere que la esencia que se tenga en el trato con el cliente va a dejar en evidencia la empatía con este. Es decir, generar que el usuario se sienta cómodo y especial con la empresa.

Dimensión 5: Elementos tangibles.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) definieron los elementos tangibles como: “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que pueden acompañar a un servicio”.

Gabriel (2003), nos dice

Elementos tangibles: representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. (p. 12)

Se sustenta que los elementos tangibles se muestran en la características del proveedor. Los materiales, instalaciones, y otros elementos que se componen el servicio.

Grande Esteban (2005), citad por Cueva (2015), nos dice

Kotler (1995) basándose en este modelo (continuo de bienes y servicios), distingue cuatro categorías: 1) Bienes tangibles puros, como el jabón o la sal, que no incorporan servicios. 2) Bienes tangibles con algún servicio que los mejora. Por ejemplo, computadoras con servicio de instalación y consulta, donde el objeto de la venta es el bien tangible, un aparato; pero junto a él se ofrece un servicio adicional: su instalación y posibles reparaciones. 3) Servicios acompañados de algunos bienes, como transporte aéreo que incluye almuerzo a bordo. El objeto de la venta es intangible, el transporte; pero junto a él se ofrecen alimentos, que son bienes tangibles. 4) Servicios puros, como cuidado de niños, consultaría o conciertos, sin soporte tangible adicional. (p. 17)

Se refiere que existen bienes tangibles que pueden ser muy simples, como también con algunos como un tipo de consulta o involucra un aparato. Además, servicios que van junto con bienes, que pueden ir desde un almuerzo hasta una consultoría o cuidado de niños.

Drogette (2012), nos dice

Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio en las que sus estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo (ejemplo: restaurants, hoteles, etc.). (p. 15)

Se sustenta que los elementos tangibles van desde las instalaciones físicas, materiales, el personal, etc. que van a permitir evaluar la calidad del servicio.

1.3. Justificación

Justificación metodológica.

La presente investigación, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, así mismo los instrumentos que se aplicaron en la investigación, fueron adecuados, fundamentados y validados por lo que han proveído resultados veraces y coherentes con el tipo y diseño de la investigación; la simplicidad de su aplicación e interpretación los convirtió en valiosos y útiles herramientas para futuras investigaciones que consideren variables relacionadas tales como calidad del servicio, satisfacción de los usuarios entre otras.

Justificación práctica.

El aporte de esta investigación permitirá a los empleados y asesores del Hospital de Chancay, comprender los diferentes componentes de la calidad del servicio, así como percibir las dimensiones que la componen y conocer la relación que tienen cada una de estas con el nivel de calidad de servicio que se brinda en cada área de trabajo del centro de atención. La información proporcionada por este trabajo de investigación dota de datos reales, que pueden ser empleados en el desarrollo de un diagnóstico eficiente y proponer estrategias adecuadas para promover el desarrollo de un servicio de calidad a los usuarios.

1.4. Problema

Hablar de calidad de servicio en la actualidad, es común y cotidiano dado que todos los que brindan servicios muestran que lo hacen bajo este concepto, sin embargo la satisfacción de los usuarios no siempre corresponde a la manera optimista de asumir tal situación, marcándose diferencias entre la gestión privada y la del estado.

En el sector público la calidad siempre se ha visto muy alejada en la

atención al usuario, probablemente porque en el sector privado se ha insistido que es el único lugar que podría lograrse tal propósito, dado que hablar de calidad de servicio es casi un sinónimo de lo privado, sin embargo en los organismos del Estado, se van implementando políticas públicas con la finalidad de ofrecer servicio que cumplan con estándares de calidad, es así que se ha visto obligado a adoptar diferentes herramientas de gestión que le permitan brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.

Al respecto Leeuw (1996) (citado en García, 2007, p 22) refiere que la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, a partir de las premisas antes citadas podemos señalar que, la nueva gestión pública busca una mejora en la administración con alto contenido de eficiencia y eficacia, con la finalidad de lograr una alta satisfacción en la atención de los ciudadanos.

Es cierto que los cambios en la gestión pública son evidentes, sin embargo es también usual afirmar que persisten la poca calidad en el servicio y la desatención al ciudadano, que sin lugar a duda es cierto en muchos casos, dicha situación motivo darle una mirada en el sector salud y proponer esta investigación con la finalidad de constatar hasta donde son reales las opiniones comentarios sobre la atención a los pacientes en el hospital de Chancay, específicamente como perciben la atención los pacientes del seguro integral de salud ambulatorio, para lo cual se propuso el siguiente problema de investigación.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

Problemas específicos.**Problema específico (1)**

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión fiabilidad del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

Problema específico (2)

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

Problema específico (3)

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión seguridad del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

Problema específico (4)

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Empatía del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

Problema específico (5)

¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Elementos tangibles del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016?

1.5. Objetivo General.

Describir el porcentaje de calidad de servicio percibido por los usuarios del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay - 2016.

Objetivo Específico.

Objetivo específico (1)

Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión fiabilidad del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

Objetivo específico (2)

Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

Objetivo específico (3)

Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión seguridad del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

Objetivo específico (4)

Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Empatía del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

Objetivo específico (5)

Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Elementos tangibles del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

II: Marco metodológico

2.1. Variables 1: Calidad de servicio.

Definición conceptual.-

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.21), definen la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.

2.2 Operacionalización de variables.

La variable en estudio es observable a partir de cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dichas dimensiones sirvieron para medir tanto la percepción como la expectativa, los que fueron medidos con una escala tipo Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo, para las expectativas y para las percepciones 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Fiabilidad	Puntualidad	1,2,3,	(1)	Satisfecho Insatisfecho
	Compromiso	4,5	Totalmente en desacuerdo	
Capacidad de respuesta	Puntualidad	6,7	(2)	
	Compromiso	8,9	En desacuerdo	
Seguridad	Precisión en el tiempo disposición	10,11 12,13	(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Empatía	Protocolo de atención Comprensión	14,15,16 17,18	(4) De acuerdo	
Elementos tangibles	Elementos físicos Elementos materiales Elementos personales	19,20 21,22	(5) Totalmente de acuerdo	

2.3 Metodología

Es de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo: para Zorrilla (2013), “la investigación descriptiva también conocida como la investigación estadística, describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea, éste enfoque busca describir la realidad de los fenómenos a ocurrir” (p. 110)

El presente trabajo de investigación está elaborado bajo el enfoque cuantitativo, puesto que busca determinar la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016 y se basa en la recolección de datos por medio de una encuesta.

2.4 Tipos de estudio

Es básica, en la medida que va en búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a la variable en estudio.

Descriptiva, dado que el propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. Llevando a analizar y medir la información recopilada acerca de la variable de estudio, (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). Los autores conceptualizan que la investigación descriptiva busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población.

2.5 Diseño de investigación:

No experimental y transversal. En vista que se recolectó la información de manera directa, rápida y confiable en la realidad donde se presenta.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010)

No experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente las variables como la calidad de atención, en la cual se observa dichos fenómenos, de forma tal como sucede en el contexto real, para después analizarlo y transversal debido a que la recolección de datos se realiza en un solo tiempo, ya que pretende medir la calidad de atención en una sola vez. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 245)

Por tanto en la presente investigación se consideró el diseño descriptivo, dado que toma en cuenta una sola variable, no presentándose tratamiento alguno. Este diseño obedece al siguiente esquema

M → O

Dónde:

M: Muestra

O: Variable calidad del servicio

2.6 Población, muestra

Población

Hernández et al (2010) refirió que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por 75 usuarios del área del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016.

Muestra

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 165).

La muestra de la presente investigación lo conformaron las 75 personas encuestadas, de manera intencionada a criterio del investigador

Criterio de inclusión

Para el recojo de información se consideró a los que asisten a ser atendidos en consultorios externo del SIS donde se logró encuestar a 75 usuarios o pacientes del hospital de Chancay, teniéndose en cuenta a los pacientes adultos.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que mediante preguntas efectuadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una comunidad determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se utilizó la técnica de la encuesta, en base a un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVQUAL de Zeithalm, Parasuraman y Berry (1993), adaptado para poder obtener información subjetiva sobre las expectativas y percepciones de la “calidad del servicio”, según los usuarios del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016.

Instrumento de recolección de datos:

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

En la presente investigación se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993),

Asimismo el cuestionario del modelo SERVQUAL se caracteriza por 22 ítems que están agrupados en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), y se encuentra validado internacionalmente y tiene como objetivo medir el nivel de calidad de un servicio en base a la diferencia entre las expectativas y las percepciones que el cliente hace la valoración.

La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

Cuestionario 1

Que tiene por finalidad medir la expectativa de la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016.

Cuestionario 2

En el cual el ciudadano plasma la percepción que tuvo sobre el servicio que recibió.

Cuestionario SERVQUAL (expectativas y percepción)

Éste cuestionario SERVQUAL está conformado por 22 preguntas de opinión acerca de las expectativas y 22 preguntas de opinión sobre las percepciones de la calidad del servicio de atención. Asimismo los 22 ítems se encuentran divididos en cinco dimensiones de evaluación, cada pregunta permite cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert, asimismo las preguntas se distribuyeron por cada

dimensión según la siguiente tabla.

Tabla 2

Operacionalización de las preguntas por dimensiones

Dimensiones	preguntas
Fiabilidad	1 al 5
Capacidad de respuesta	6 al 9
Seguridad	10 al 13
Empatía	14 al 18
Elementos tangibles	19 al 22

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad del servicio

Nombre: Cuestionario para medir la Calidad del servicio del seguro integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016.

Autores: Adaptado del SERVQUAL

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos para todo el proceso

Objetivo: Determinar cuantitativamente las expectativas y percepción de la Calidad del servicio.

Descripción: Tanto el cuestionario de expectativa como el de percepción tienen por 22 ítems cada uno, el cuestionario de expectativas está en base a la escala Likert la misma que maneja el SERVQUAL considerando cinco categorías, quedando de la siguiente manera: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), y el cuestionario de percepción de la calidad del servicio de igual manera fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: totalmente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1).

2.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez

Los instrumentos adaptados pasaron por validez de contenido denominado juicio de expertos, habiéndose observado su pertinencia, relevancia y claridad, dichos resultados se aprecian en la siguiente tabla.

Tabla 3

Juicio de expertos.

Expertos	Validez	Aplicabilidad
Experto 1	Valido	Aplicable
Experto 2	Valido	Aplicable
Experto 3	Valido	Aplicable

Confiabilidad

Sobre la confiabilidad, Soto (2005, p. 72) nos dice que la confiabilidad se refiere a la credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, nos da los mismos resultados o valores muy cercanos, es así que los instrumentos fueron sometieron a la confiabilidad mediante el alfa de cronbach Se aplicó con una prueba piloto a 25 usuarios del servicio de atención, midiendo las expectativas y percepciones sobre el servicio, obteniéndose como coeficiente de confiabilidad para las expectativas un alfa de cronbach de ,930 y para las percepciones un alpha de cronbach de ,864 lo que implica una alta confiabilidad.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción

Cuestionarios	Alfa de cronbach
Expectativa	,930
Percepción	,864

2.9 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se hizo el consolidado de los resultados en el programa Excel creando dos bases de datos, obteniéndose el resultado de cada pregunta de las dimensiones de la variable tanto de la expectativa como de la percepción.

Para el análisis de los resultados se utilizó el sistema de SERVQUAL ya estandarizado, permitiéndonos obtener los resultados descriptivos así como las tablas de frecuencia y porcentaje.

III: Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable Calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016.

Resultado general de la investigación

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P1 P1= El tiempo que esperó para ser atendida fue el adecuado..	62	82.7	13	17.33
75	P2 P2= El Médico le atendió la cita en el tiempo establecido.	55	73.3	20	26.67
75	P3 P3=El personal del hospital, enfermeras y médicos mostraron un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	60	80.0	15	20.00
75	P4 P4= El personal del hospital le dio buen tratamiento respecto a la enfermedad que tiene.	67	89.3	8	10.67
75	P5 P5= El hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	62	82.7	13	17.33
375	Total Fiabilidad	306	81.6	69	18.40

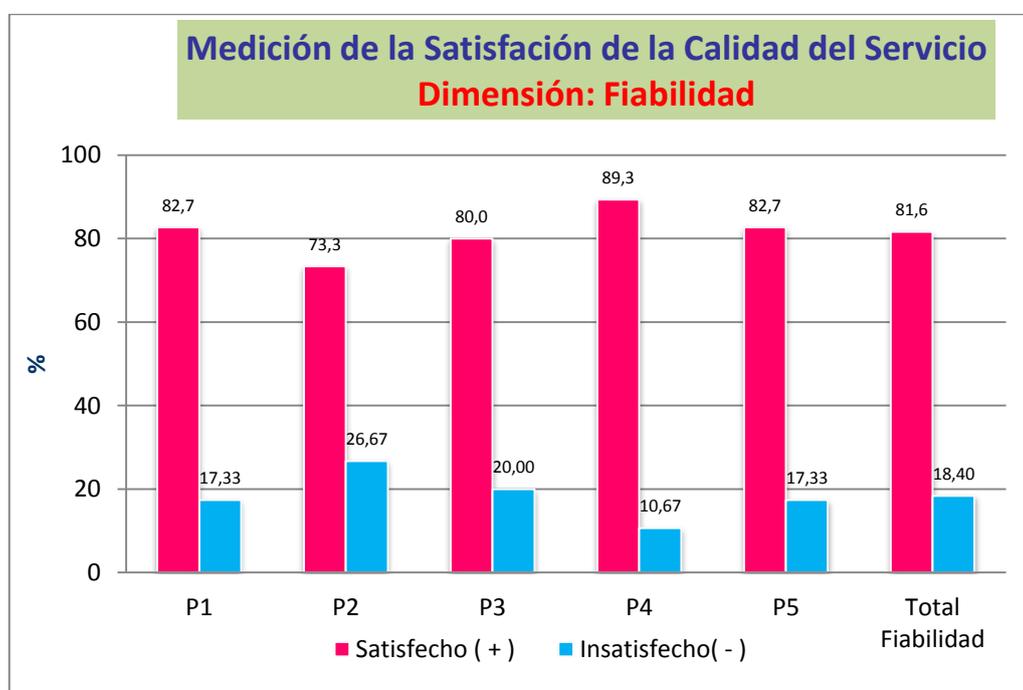


Figura 1. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la fiabilidad

De acuerdo con la tabla 5 y figura 1, observamos que, según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del hospital de Chancay - 2016, de 75 encuestados, el 81.6% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 18.40% manifiestan su insatisfacción.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la calidad de respuesta

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P6 P6=El personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.P6=Los asesores comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	63	84.0	12	16.00
75	p7 P7= El personal del hospital le atiende puntual y adecuadamente	66	88.0	9	12.00
75	P8 P8=el personal del hospital siempre se muestra amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	57	76.0	18	24.00
75	p9 P9=Siempre hay médicos disponibles para atender a los pacientes	66	88.0	9	12.00
300	Total Capacidad de Respuesta	252	84.0	48	16.00

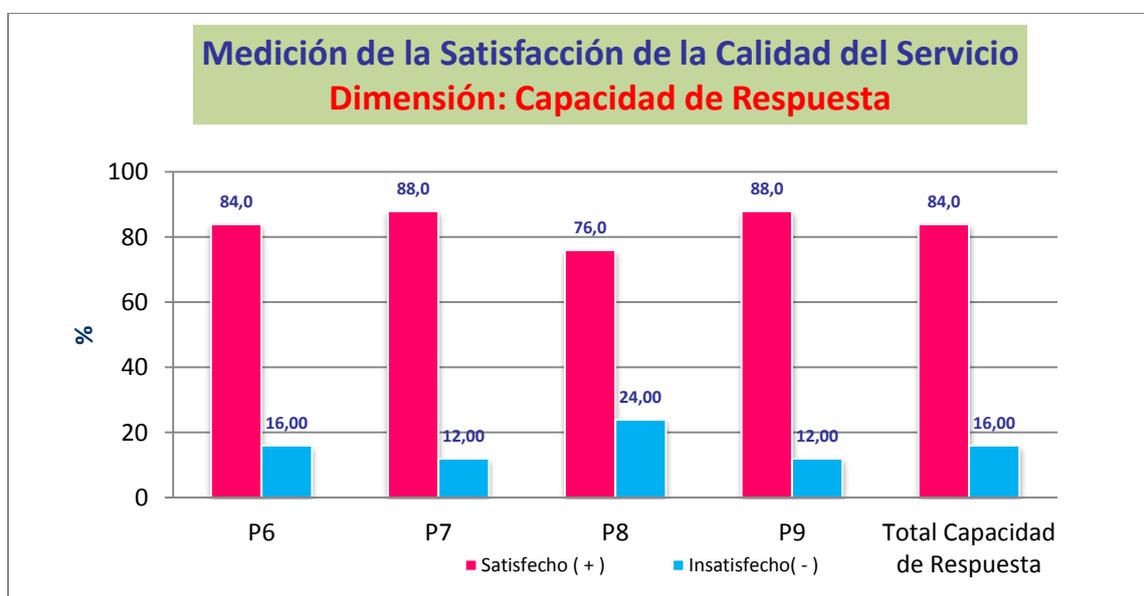


Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la capacidad de respuesta

De la tabla 6 y figura 2, observamos que, según la percepción de los usuarios en

cuanto a la dimensión capacidad de respuesta correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016, de 75 encuestados, el 84 % expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 16% manifiestan su insatisfacción.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P10 P10=El comportamiento de los médicos le transmite confianza cuando va a ser atendida(o).	63	84.0	12	16.00
75	P11 P11=Los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	56	74.7	19	25.33
75	P12 P12=Como paciente me siento seguro de los trámites realizados en el hospital.	55	73.3	20	26.67
75	P13 P13=El personal del hospital les orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	59	78.7	16	21.33
300	Total Seguridad	233	77.7	67	22.33

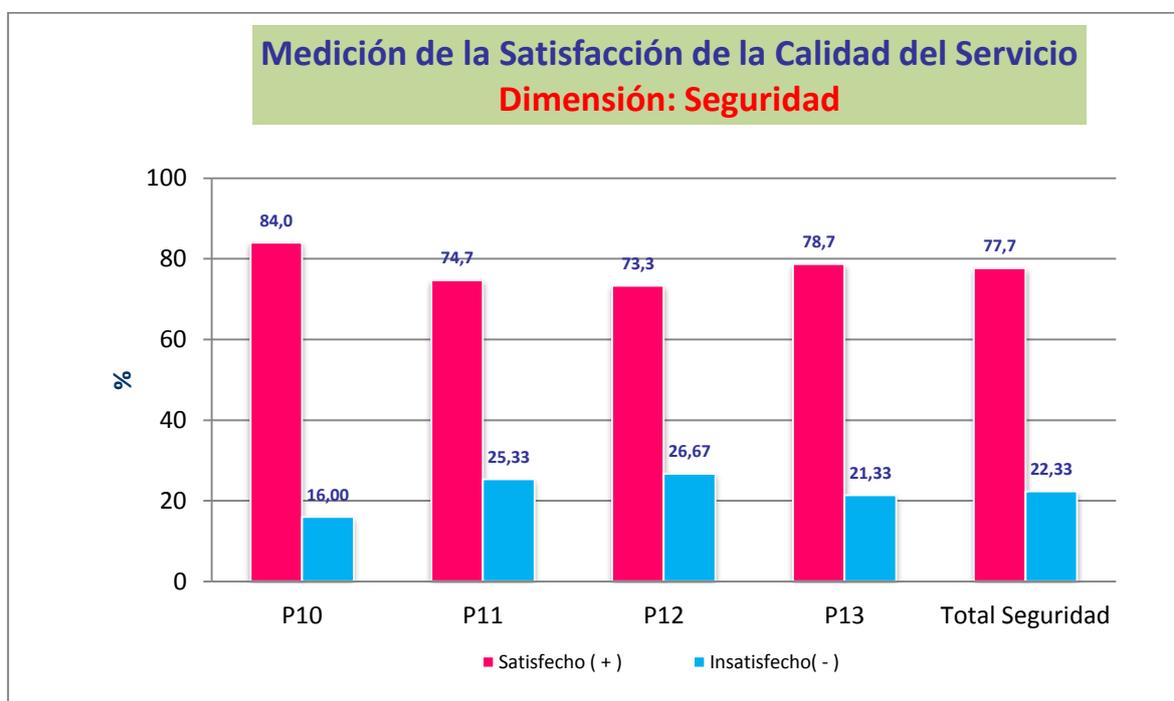


Figura 3. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la seguridad

En la tabla 7 y figura 3, observamos que, según la percepción de los usuarios en

cuanto a la dimensión seguridad de respuesta correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016, de 75 encuestados, el 77.7% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 22.33% manifiestan su insatisfacción.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)	%	Insatisfecho(-)	%
75	P14 P14=Se siente a gusto por la atención que recibe en el hospital	68	90.7	7	9.33
75	P15 P15= Se siente cómoda con el horario de atención a su citas	56	74.7	19	25.33
75	P16 P16=El hospital cuenta con personal adecuado que le atiende y ayuda a resolver algún problema que se le presenta.	59	78.7	16	21.33
75	P17 P17=Los médicos muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los pacientes.	64	85.3	11	14.67
75	P18 P18=Los médicos y enfermeras comprenden los situaciones y necesidades de los pacientes.	51	68.0	24	32.00
375	Total Empatía	298	79.5	77	20.53

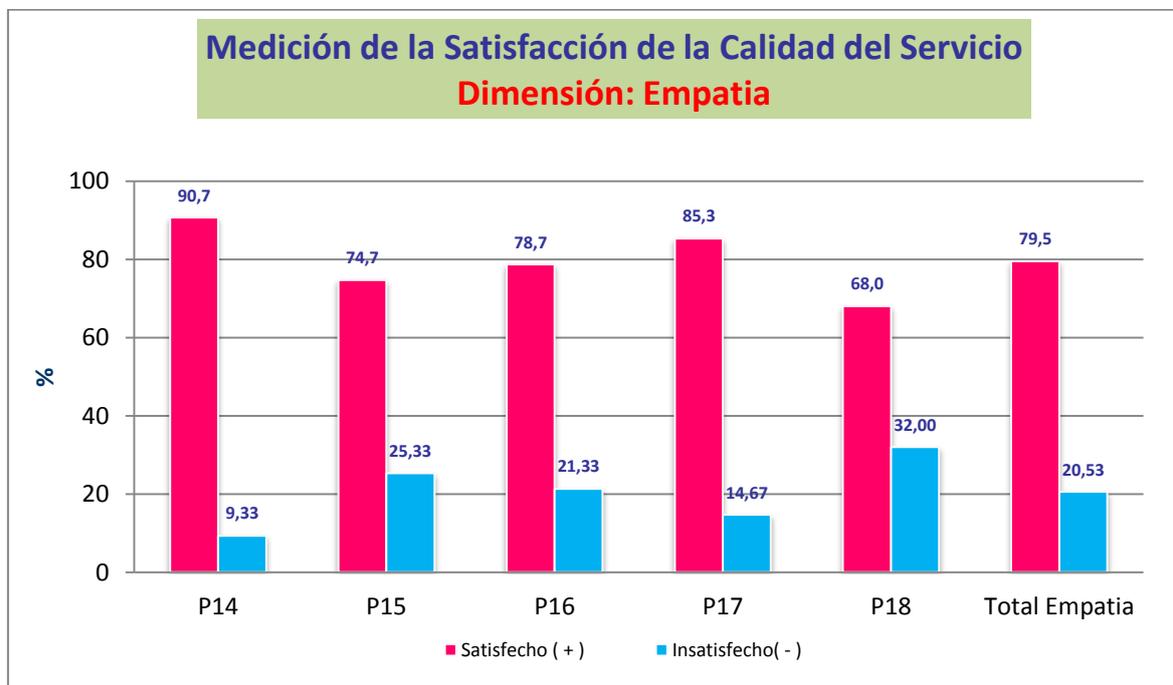


Figura 4. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la empatía

De la tabla 8 y la figura 4, observamos que, según la percepción de los usuarios

en cuanto a la dimensión empatía correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016, de 75 encuestados, el 79.5% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 20.5% manifiestan su insatisfacción.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P19 P19=Las instalaciones físicas del Centro de Mejor Atención son visualmente atractivas.	63	84.0	12	16.00
75	P20 P20=El hospital cuenta con equipos de apariencia moderna para atender a los pacientes	60	80.0	15	20.00
75	P21 P21=Los señalizaciones, indicaciones, instructivos que brinda el hospital son claros, visibles y están bien ubicados.	46	61.3	29	38.67
75	P22 P22= Los médicos, enfermeras y demás personal del hospital se cuentan con uniforme adecuado y limpio.	50	66.7	25	33.33
300	Total Aspectos Tangibles	219	73.0	81	27.00

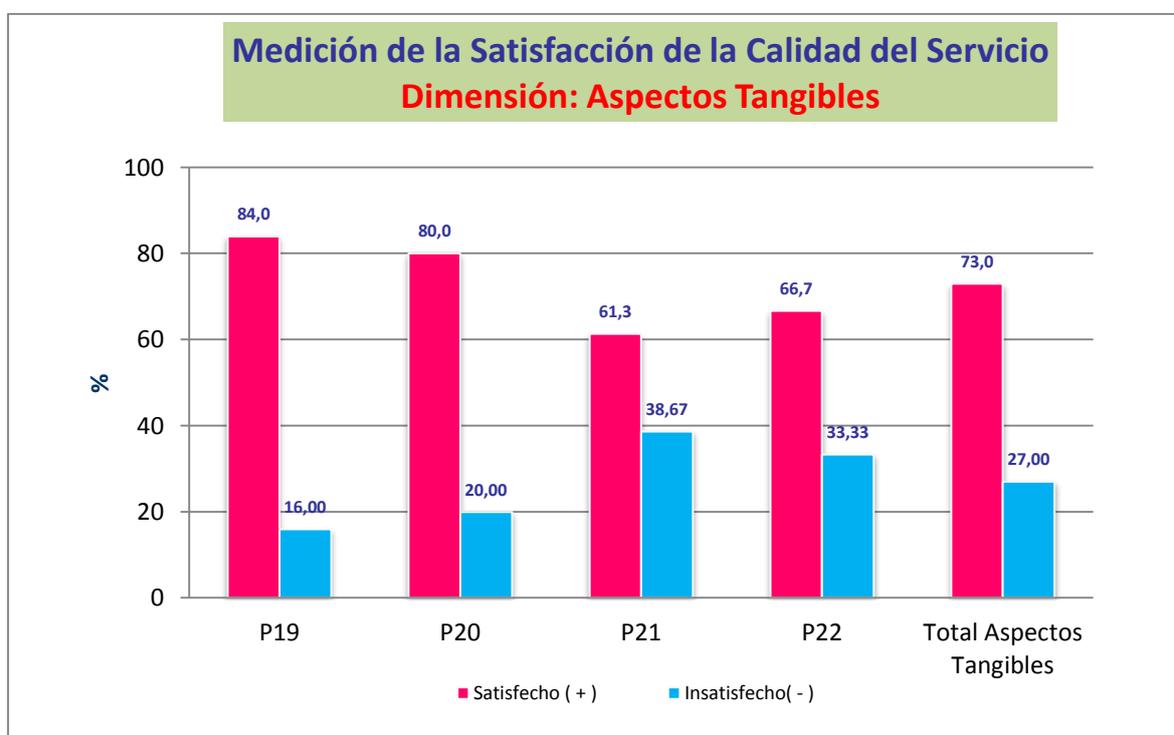


Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre los aspectos tangibles

Según la tabla 9 y la figura 5, observamos que, según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión de los elementos tangibles correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016, de 75 encuestados, el 73.0% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 27.0% manifiestan su insatisfacción.

Tabla 10

Porcentajes de satisfacción e insatisfacción de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatoria del hospital de

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	81.6 %	14.40 %
Capacidad de respuesta	84.0 %	16.00 %
Seguridad	77.7 %	22.33 %
Empatía	79.5 %	20.5 %
Aspectos tangibles	73.0 %	27.00 %
Promedio dimensiones	79.3 %	20.7 %

Chancay

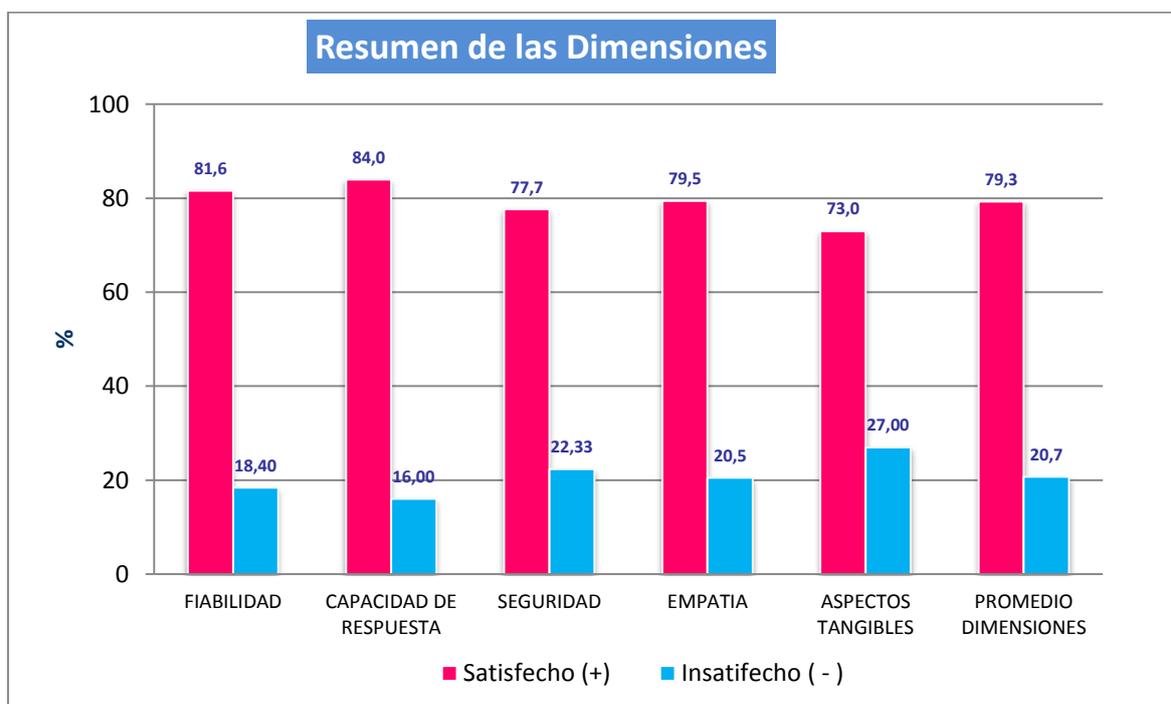


Figura 6. Distribución porcentual por dimensiones respecto a la calidad del

servicio

De la tabla 10 y figura 6, correspondientes al resumen total de dimensiones se pueden apreciar un nivel de satisfacción, expresado en los resultados generales ya que el 79.3% de los encuestados alcanzan a expresar su satisfacción por el servicio recibido, mientras que solamente el 20.7% expresan no encontrarse satisfechos con la atención recibida en el hospital, expresándose esto en algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 81.6% y 84.0% respectivamente, de lo cual se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, esto nos indicaría que los usuarios se sienten seguros y satisfechos principalmente, por otro lado tenemos que en relación a las demás dimensiones los resultados expresan un menor porcentaje acerca de la satisfacción, expresado en la empatía 79,5%, seguridad 77,7% y aspectos tangibles 73%,

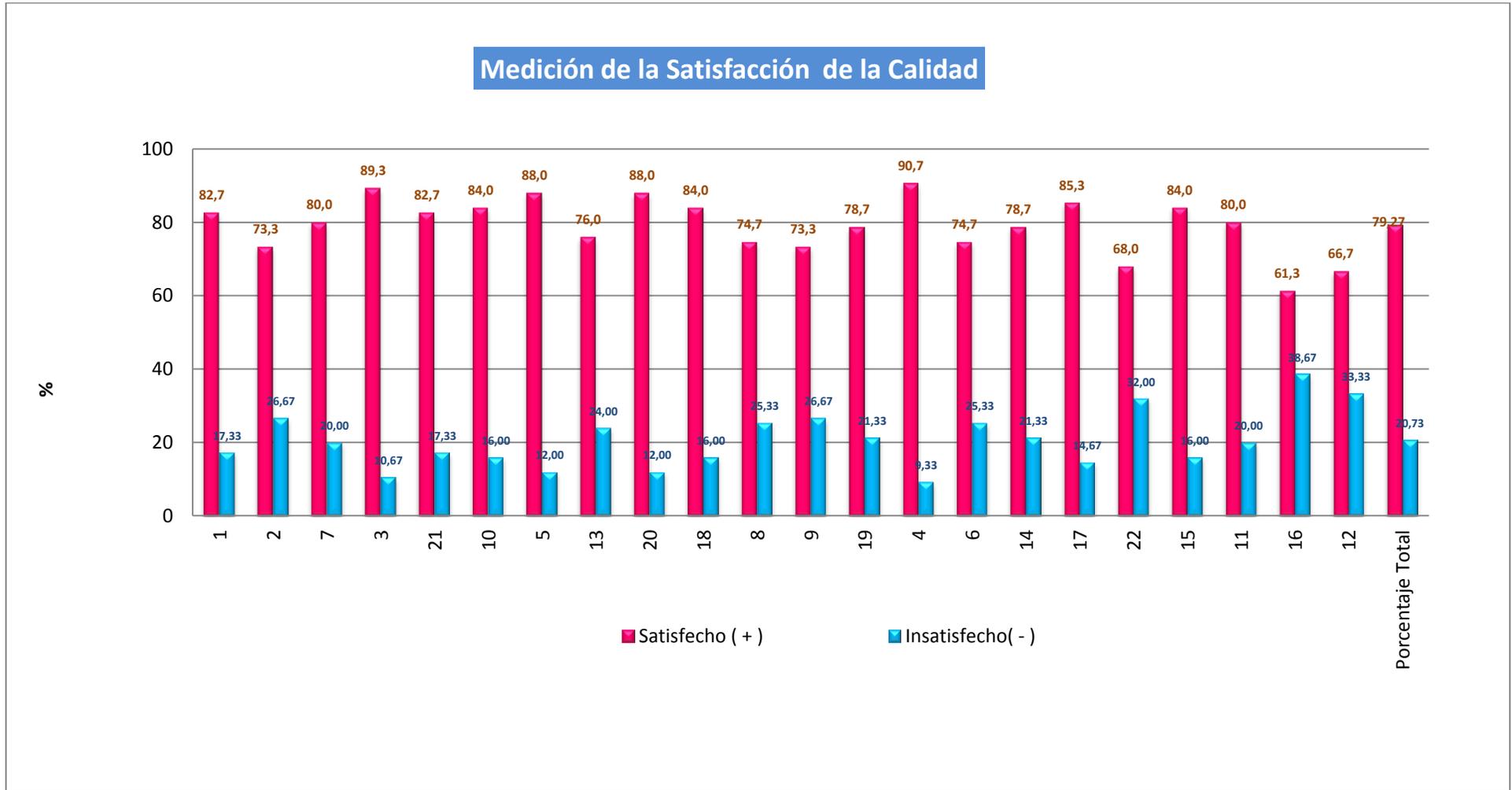


Figura 7. Distribución porcentual de cada ítem de la encuesta de calidad de servicio de la atención al usuario

En la figura 7, correspondiente a la distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de expectativas y de percepción se puede apreciar que en su mayoría están sobre el 70% de satisfacción, asimismo se observa que las preguntas 4,3 y 5 correspondiente a la dimensión fiabilidad tienen los más altos porcentajes, quedando establecido que los usuarios se sienten en confianza por el servicio dado en el hospital de Chancay, en tanto se muestran resultados altos de insatisfacción e respecto a las preguntas que tienen que ver con la seguridad, el trato y los ambientes de recepción, razón por la cual se puede inferir en términos promedio general que existe un alto nivel de satisfacción en los usuarios.

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo entre la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016.

Con referencia a los resultados de la presente tesis tenemos que de acuerdo con el resumen total de dimensiones se puede apreciar un buen nivel de satisfacción, debido a que más del 80% de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido, siendo que tan solo un promedio del 20.0 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 83.5 % y 83.7 % respectivamente, de lo cual se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, esto nos indicaría que los usuarios se sienten seguros y satisfechos por la atención recibida, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados, con lo cual se demuestran que si hay calidad del servicio.

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a Álvarez, (2012) realizó la investigación: "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales", desarrolló una investigación descriptiva correlacional evaluativa, con un enfoque cuantitativo no experimental, siendo su población de estudio los usuarios que se acercan a cuatro establecimientos que en conjunto hacen un total de 2950, la obtención de la muestra fue a través de un muestreo probabilístico estratificado con un nivel de confianza del 95% y estuvo conformada por 839 usuarios, se aplicaron técnicas de observación y encuestas estructuradas, sobre la base de la escala CALSUPER que es una adaptación del SERVQUAL, obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1.27, señalándose que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4%, pudiendo apreciar los efectos negativos de la deficiente calidad de servicio que se otorga.

Alvarado (2015) realizó la investigación: “Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015”, tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad de la Perla Callao 2015, el estudio de la investigación es de diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, tuvo como población de estudio a 800 ciudadanos de la cual se tomó como muestra a 80 usuarios, para la recopilación de datos se usó el SERVQUAL. De los resultados se puede evidenciar que el nivel de la percepción de la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles, el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló de igual forma estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad el 65% de los usuarios exteriorizó también estar satisfecho y en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% de igual manera indicó encontrarse satisfecho, con lo cual se concluye que respecto a la percepción de la calidad del servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% estar satisfecho en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Higa (2014) en su investigación denominada: “Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la agencia RENIEC Huaral, 2014”, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios de la Agencia RENIEC Huaral, 2014, la investigación se desarrolló, bajo un diseño correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 50 usuarios que acudieron a la agencia RENIEC Huaral, el instrumento de medición fue la encuesta y se utilizó la escala SERVQUAL adaptada, graduado a escala de Likert, la cual fue previamente validada mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Crombach, asimismo se obtuvieron como resultados que el 88% de la muestra observada perciben una adecuada calidad de servicios y un 74% perciben que los elementos tangibles también son los adecuados. Un 86% observó que los empleados tienen habilidades para realizar el servicio prometido de forma fiable y minuciosa, un 92% apreciaron la buena disposición y voluntad de los empleados para suministrar a los usuarios de un servicio rápido, un 88% de los usuarios percibió que los conocimientos, atención y habilidades inspiran confianza, y que además existe una atención individualizada concluyendo que el servicio es el adecuado.

V. Conclusiones

Primera:

Respecto a la dimensión fiabilidad, de 75 encuestados, el 81.6% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 18.40% manifiestan su insatisfacción.

Segunda

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, de 75 encuestados, el 84 % expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 16% manifiestan su insatisfacción.

Tercera

En referencia a la dimensión seguridad, de 75 encuestados, el 77.7% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 22.33% manifiestan su insatisfacción.

Cuarta

Respecto a la dimensión referida a la empatía, de 75 encuestados, el 79.5% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 20.5% manifiestan su insatisfacción.

Quinto

En cuanto a la dimensión elementos tangibles de 75 encuestados, el 73.0% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 27.0% manifiestan su insatisfacción

Sexto

Se pueden apreciar un nivel de satisfacción, expresado en los resultados generales ya que el 79.3% de los encuestados alcanzan a expresar su satisfacción por el servicio recibido, mientras que solamente el 20.7 % expresan no encontrarse satisfechos con la atención recibida

VI: Recomendaciones

Primera:

Desarrollar estrategias en el seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay que permitan optimizar la atención de los usuarios.

Segunda:

Desarrollar una investigación más a profundidad y con una población a encuestar más amplia para poder determinar algunos factores adicionales sobre las limitaciones existentes hasta hoy

Tercera:

Mejorar la atención a los usuarios y las condiciones de los ambientes para lograr optimizar la satisfacción de los usuarios referente a la tangibilidad y empatía

VII: Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis para optar el grado académico de magister en sistemas de calidad) universidad católica Andrés Bello. Recuperado de:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2da edición). México: Person Prentice Hall.
- Blanco, A., & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (oac) de una empresa telefónica. *Revista Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias*. 1 (3), 31-42. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/Voll-n3/art3.pdf>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Claudia, A. (2014). Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios. Recuperada desde:
<http://www.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH0185.dir/Tesis%20Doctorado%20Barotto%20Alejandra%20Claudia.pdf>
- Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Recuperada desde:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf?sequence=1
- Congreso de la república del Perú (2002). *Ley 27658. Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado*. 29 de enero 2007 *Ley 29060. Ley 29158. Ley Orgánica del Poder ejecutivo*.

Decreto Supremo 091-2011-PCM. *Crease el centro y Portal Mejor Atención al Ciudadano. 2 de diciembre 2011. La gran reforma del Estado: 2006-2011: la modernización y descentralización. Lima: PCM*

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperada desde:

<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Recuperada desde:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F.pdf?sequence=3>

Fernández, P., Bajac, H. (2012) *La gestión del Marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencia*. Buenos Aires, argentina: ediciones Granica.

Gabriel, A. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Recuperada desde: https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

Gutiérrez, H (2010) *calidad total y productividad* tercera edición McGraw-Hill. México

Hernández, R., Fernández, C. y Baspita, P. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. McGraw-Hill.

Hoffman, K., y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2da. Ed.). México: International Thomson Editores, S.A.

Jiménez, J. (2000) *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos*. Madrid:

Ediciones Díaz de Santos S.A.

Miranda F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007) *introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.

Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda*. Recuperada desde:

<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Universidad de los Andes.(tesis de doctorado Venezuela). Recuperado de: http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf

Patroni M., Luna M., Peña H., & Valenzuela D. (2014). *La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura-Huacho*. Recuperado de:

<http://190.116.38.24:8090/xmlui/handle/123456789/130>

Parasuraman; A., Zethaml, v., & Berry. L(1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos

Pereira, J.E. (2013). *Atención al cliente del sector público*. Revista *marqueteo.com*. Recuperado de: <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>

Pineda, A. L., Gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C., & Lamas, L. P. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>

Portocarrero, A. (2013). Apurímac: hacia el aseguramiento público en salud La implementación del Seguro Integral de Salud en Apurímac 2007–2010.R

file:///C:/Users/Downloads/PORTOCARRERO_GRADOS_AUGUSTO_MARTIN_APURIMAC.pdfrecuperada desde:

Podestá, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. Recuperada desde: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf

Prieto, J. (2014). Gerencia del servicio: la clave para ganar todos. Bogotá tercera edición Ediciones Ecoe.

Rojas, H. (2004). Habilidades sociales. Perú. Primera edición

Sánchez, I. M. G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto público*, 47, 37-64. Recuperado de: http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf

Setó, M. (2004). *De la calidad de servicios a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC. Editorial.

Supo (2015) Mito, *todos los trabajos de investigación tiene hipótesis*. Recuperado de [seminarios de investigación.com/todos-los-trabajos-de-investigación](http://seminariosdeinvestigacion.com/todos-los-trabajos-de-investigacion)

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10486/661496>

Urbina Rosas, F. M. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad-Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2014*. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/761>

Villa, J. (2014) *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial

Vargas, M y Quiñones, L (2014) *Calidad y servicio concepto y herramientas* 3era edición Bogotá universidad de la sabana: Ecoe ediciones 2014.

Zorrilla S. (2013) *introducción a la metodología de investigación*. Recuperado de: <http://prezi.com/zcj5bx13qqia/diseño-de-investigacion-de-zorrilla-arena/grachyvalderrama.on24october2013>. Por los usuarios

Anexos

Matriz de consistencia

Calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016						
Problema general	Objetivo general	Variables				
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016?	Describir el porcentaje de calidad de servicio percibido por los usuarios del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016.	Variable 1: Calidad del servicio.				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión fiabilidad del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión fiabilidad del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016	Fiabilidad	Puntualidad	1-2	(1) Totalmente en desacuerdo	nsatisfecho
			Compromiso	3-4-5		
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016.	Capacidad de respuesta	Precisión en el tiempo	6-7	(2) En desacuerdo	
			Disposición	8-9		
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión seguridad del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión seguridad del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016.	seguridad	Confianza	10-11	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			Credibilidad	12-13		
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión empatía del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión empatía del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016	Empatía	Protocolo de atención	14-15-16	(4) De acuerdo	
			Comprensión	17-18		
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Empatía del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Empatía del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016	Elementos tangibles	Elementos físicos	19-20	(5) Totalmente de acuerdo	
			Elementos materiales	21		
			Elementos Personales	22		
¿Cuál es el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Elementos tangibles del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016?	Describir el porcentaje de calidad del servicio percibido por los usuarios en la dimensión Elementos tangibles del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016.					Satisfecho

Cuestionario de expectativa

Fiabilidad		TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
1.	P1= Está segura(o) que será atendido(a) en el tiempo que indica su cita.					
2.	P2= Espera que los doctores le atiendan en el tiempo adecuado					
3.	P3=Espera que el personal del hospital, enfermeras y médicos muestren un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.					
4.	P4= Espera que el personal del hospital le da buen tratamiento al problema que tiene.					
5.	P5= Le agradecería que el hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.					
Capacidad de respuesta		TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
6.	P6=Espera que el personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.					
7.	P7= le gustaría que el personal del hospital le atienda puntual y adecuadamente					
8.	P8=Le gustaría que el personal del hospital siempre se muestre amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.					
9.	P9=Espera que siempre haya médicos disponibles para atender a los pacientes					
Seguridad		TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
10	P10= Cree que el comportamiento de los médicos le dará confianza cuando va a ser atendida(o).					
11	P11=espera que los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.					
12	P12= Siente seguridad de los trámites realizados en el hospital como paciente ayudaran a su atención					
13	P13=espera que el personal del hospital les oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.					
Empatía		TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
14	P14=espera que la atención que reciba en el hospital sea adecuada y buena					
15	P15= Está segura que le atenderán en el horario que indica su citas					
16	P16=Está segura que el personal del hospital le atenderá adecuadamente y ayudará a resolver algún					

	problema que se le presenta.					
17	P17= espera que los médicos se interesen y preocupen por brindarle una mejor atención a los pacientes.					
18	P18= Esta segura que médicos y enfermeras comprenderán su situación y necesidades.					
	Aspectos tangibles	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
19	P19=Espera encontrar comodidad en las instalaciones físicas del hospital antes de ser atendida.					
20	P20=Espera ser atendida con los equipos modernos que cuenta el hospital					
21	P21= Encontrará en el hospital las señalizaciones, indicaciones, instructivos que adecuadamente ubicados para ser atendida					
22	P22= será atendida por médicos, enfermeras y demás personal del hospital tienen uniforme adecuado y limpio.					

Cuestionario de Percepción

	Fiabilidad	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
1.	P1= El tiempo que esperó para ser atendida fue el adecuado.					
2.	P2= El Médico le atendió la cita en el tiempo establecido.					
3.	P3=El personal del hospital, enfermeras y médicos mostraron un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.					
4.	P4= El personal del hospital le dio buen tratamiento respecto a la enfermedad que tiene.					
5.	P5= El hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.					
	Capacidad de respuesta	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
6.	P6=El personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.					
7.	P7= El personal del hospital le atiende puntual y adecuadamente					
8.	P8=el personal del hospital siempre se muestra amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.					
9.	P9=Siempre hay médicos disponibles para atender a los pacientes					
	Seguridad	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
10	P10=El comportamiento de los médicos le trasmite confianza cuando va a ser atendida(o).					
11	P11=Los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.					
12	P12=Como paciente me siento seguro de los trámites realizados en el hospital.					
13	P13=El personal del hospital les orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.					
	Empatía	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
14	P14=Se siente a gusto por la atención que recibe en el hospital					
15	P15= Se siente cómoda con el horario de atención a su citas					
16	P16=El hospital cuenta con personal adecuado que le atiende y ayuda a resolver algún problema que se le presenta.					
17	P17=Los médicos muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los pacientes.					
18	P18=Los médicos y enfermeras comprenden los situaciones y necesidades de los pacientes.					
	Aspectos tangibles	TDA	TA	NDE NDS	ED	TD
19	P19=Las instalaciones físicas de atención del hospital son visualmente atractivas y adecuadas.					

20	P20=El hospital cuenta con equipos de apariencia moderna para atender a los pacientes					
21	P21=Los señalizaciones, indicaciones, instructivos que brinda el hospital son claros, visibles y están bien ubicados.					
22	P22= Los médicos, enfermeras y demás personal del hospital se cuentan con uniforme adecuado y limpio.					

Cofiabilidad de cuestionario de percepción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	85,32	167,477	,347	,863
item2	84,04	159,957	,514	,856
item3	83,44	169,590	,460	,858
item4	83,44	164,673	,627	,853
item5	83,36	159,573	,731	,849
item6	83,40	158,167	,737	,848
item7	83,28	161,710	,726	,850
item8	83,20	162,583	,752	,850
item9	83,28	161,710	,726	,850
item10	83,20	166,250	,706	,853
item11	83,36	168,573	,492	,857
item12	84,52	160,927	,518	,856
item13	84,20	161,917	,622	,852
item14	83,52	168,927	,391	,861
item15	85,04	174,123	,166	,871
item16	84,12	179,610	,046	,873
item17	83,28	178,543	,154	,866
item18	84,20	183,333	-,063	,878
item19	83,16	178,890	,165	,866
item20	83,40	168,833	,445	,859
item21	83,84	163,390	,492	,857
item22	83,52	170,760	,344	,862

Confiabilidad expectativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	69,28	365,793	,372	,931
item2	69,40	358,833	,498	,929
item3	68,52	344,260	,795	,924
item4	68,16	344,973	,779	,924
item5	68,84	347,890	,671	,926
item6	68,20	347,167	,674	,926
item7	68,80	346,167	,669	,926
item8	68,28	347,543	,763	,924
item9	68,36	359,907	,512	,929
item10	68,52	356,677	,687	,926
item11	68,20	350,917	,729	,925
item12	68,16	357,973	,522	,929
item13	68,28	362,710	,453	,930
item14	68,24	351,190	,766	,925
item15	69,20	375,500	,154	,936
item16	68,72	356,877	,558	,928
item17	68,72	344,543	,807	,924
item18	68,20	349,583	,671	,926
item19	67,64	368,240	,416	,930
item20	69,08	346,910	,621	,927
item21	67,96	352,707	,582	,928
item22	67,36	366,240	,481	,929

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO = EXPECTATIVA

	FIABILIDA					RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBLES			
	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	5	5	1	2	5
2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5
5	3	5	2	2	2	1	1	3	2	3	3	5	5	3	1	2	2	2	5	1	5	5
6	5	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	3	3	5	5	2	4	5
7	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	5	1	1	3	5	2	2	2	3	1	5	5
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
9	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
10	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	5	3	5	5	3	1	1	5	1	5	5
11	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
13	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5
14	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5
15	2	2	1	3	1	4	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	5	1	1	5
16	1	1	3	5	5	1	1	3	1	5	5	5	5	3	1	1	3	5	5	5	5	5
17	1	1	5	5	5	5	3	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
18	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1

8																							
1																							
9	4	1	5	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	3	1	4	3	5	5	1	5	5	
2																							
0	1	1	3	4	3	5	1	4	4	3	4	4	5	3	1	3	3	3	5	5	5	5	
2																							
1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
2																							
2	5	2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	5	4	5	5	
2																							
3	4	1	5	4	1	3	5	5	4	3	3	4	5	3	1	5	3	4	5	2	5	5	
2																							
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	1	3	
2																							
5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2																							
6	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
2																							
7	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	4	2	3	5	
2																							
8	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
2																							
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	
3																							
0	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	4	2	4	4
3																							
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3																							
2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2	4	
3																							
3																							
3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	3	3	5	5	

3																						
4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	2	5	1	1	3	5	2	2	2	3
3																						
5	3	4	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
3																						
6	3	5	2	2	2	3	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3																						
7	5	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	5
3																						
8	1	1	1	1	1	4	5	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	1	4	4	4	4
3																						
9	3	2	3	3	2	3	5	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4																						
0	2	3	3	3	2	4	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
4																						
1	1	1	1	1	2	5	5	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5
4																						
2	4	3	4	5	4	1	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5
4																						
3	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	1	3	1	4	1	1	2	3	1	3	5	5
4																						
4	5	3	3	2	2	5	5	3	5	4	3	5	5	1	1	3	1	5	5	5	5	3
4																						
5	1	1	4	4	4	1	3	3	2	2	5	5	5	5	3	3	1	2	2	2	2	3
4																						
6	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	5	5
4																						
7	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	3	1	2	5	5	3	2	3	3	5
4																						
8	3	3	3	3	3	5	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5	3	5	4	4
4																						
9	1	1	2	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3	3	3	3	5	2	3	5	4	5

5																						
0	3	2	3	3	3	5	5	2	3	3	5	1	4	4	3	4	4	2	1	2	2	5
5																						
1	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	1	2	4	3	2	2	2
5																						
2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	2	3	5	5	2
5																						
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	5
5																						
4	5	1	5	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	4	2
5																						
5	4	3	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	1	1	2	3	3	5	3	4
5																						
6	5	4	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1
5																						
7	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4
5																						
8	4	1	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	5	5	5	5	2	2	5
5																						
9	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2
6																						
0	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
6																						
1	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	1	1	1	4	3	3
6																						
2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
6																						
3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	5	5	2	5	1	3	3	3	3	1	1	5
6																						
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5
6																						
5	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO = PERCEPCION

	FIABILIDA					RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBLES			
	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	1	2	3	3	5	1	3	5
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	2	2	2	5	5	5	5
3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5
4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	2	5	2	5	5	5	5
5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5
6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5
7	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	2	5	2	5	5	5	5
8	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	3	5	1	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
14	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	5	2	1
15	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
16	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4
17	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	2	3	3	2	3	3	3

7																								
18	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	1	3	1	3	3	2	2	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	
23	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
24	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	5	5	5	5	5	2	1	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	
28	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	3	3	2	2	3	
29	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
32	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5

3																						
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	2	5	5	5	5	5	5	4
3																						
4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	1
3																						
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3																						
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
3																						
7	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
3																						
8	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1
3																						
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4																						
0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	3
4																						
1	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4																						
2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4																						
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
4																						
4	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3
4																						
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4																						
6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5
4																						
7	3	2	3	3	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4																						
8	1	1	3	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4

4																						
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3
5																						
0	5	5	5	5	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5
5																						
1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	1	5	1	3
5																						
2	5	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2
5																						
3	5	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
5																						
4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4
5																						
5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5
5																						
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	2	3	3	3	5	5	5	5	4	2
5																						
7	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	2	2	5	3	5	3	3	1
5																						
8	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5
5																						
9	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5
6																						
0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5
6																						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	1	5	2	1	5	5
6																						
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	5	5	2	5	5	5	4	4
6																						
3	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
6																						
4	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	2	5	5	5	2	1	5	3	5	5	5	5

6																							
5	3	3	2	3	4	4	3	3	3	1	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
6																							
6	1	1	1	3	5	5	2	1	1	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3
6																							
7	2	2	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	1	5	2	1	5	
6																							
8	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	1	4	5	5	5	2	5	5	5	4	
6																							
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	5	5	5	5	
7																							
0	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	2	1	5	3	5	5	
7																							
1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	2	5	5	3	3	3	3	
7																							
2	3	3	4	4	2	3	3	2	5	5	4	3	3	3	5	1	2	3	4	4	4	4	
7																							
3	2	3	5	5	1	3	1	3	5	5	5	2	1	1	4	5	1	3	4	3	3	4	
7																							
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	1	4	5	
7																							
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	1	3	2	3	2	3	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Está segura(o) que será atendido(a) en el tiempo que indica su cita.	X		X		X		
2	Espera que los doctores le atiendan en el tiempo adecuado	X		X		X		
3	Espera que el personal del hospital, enfermeras y médicos muestren un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	X		X		X		
4	Espera que el personal del hospital le da buen tratamiento al problema que tiene.	X		X		X		
5	Le agradecería que el hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Espera que el personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	X		X		X		
7	le gustaría que el personal del hospital le atienda puntual y adecuadamente	X		X		X		
8	Le gustaría que el personal del hospital siempre se muestre amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	X		X		X		
9	Espera que siempre haya médicos disponibles para atender a los pacientes	X		X		X		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree que el comportamiento de los médicos le dará confianza cuando va a ser atendida(o).	X		X		X		
11	Espera que los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	X		X		X		

12	Siente seguridad de los trámites realizados en el hospital como paciente ayudaran a su atención	X		X		X		
13	Espera que el personal del hospital les oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	espera que la atención que reciba en el hospital sea adecuada y buena	X		X		X		
15	Está segura que le atenderán en el horario que indica su citas	X		X		X		
16	Está segura que el personal del hospital le atenderá adecuadamente y ayudará a resolver algún problema que se le presenta.	X		X		X		
17	Espera que los médicos se interesen y preocupen por brindarles una mejor atención a los pacientes.	X		X		X		
18	Esta segura que médicos y enfermeras comprenderán su situación y necesidades.	X		X		X		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Espera encontrar comodidad en las instalaciones físicas del hospital antes de ser atendida.	X		X		X		
20	Espera ser atendida con los equipos modernos que cuenta el hospital	X		X		X		
21	Encontrará en el hospital las señalizaciones, indicaciones, instructivos que adecuadamente ubicados para ser atendida	X		X		X		
22	Será atendida por médicos, enfermeras y demás personal del hospital tienen uniforme adecuado y limpio.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: GALLARDAY MORALES SANTIAGO **DNI: 25514954**

Especialidad del evaluador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

Enero del 2017.

¹ **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia** : Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que esperó para ser atendida fue el adecuado.	X		X		X		
2	El Médico le atendió la cita en el tiempo establecido.	X		X		X		
3	El personal del hospital, enfermeras y médicos mostraron un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	X		X		X		
4	El personal del hospital le dio buen tratamiento respecto a la enfermedad que tiene.	X		X		X		
5	El hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	X		X		X		
7	El personal del hospital le atiende puntual y adecuadamente	X		X		X		
8	El personal del hospital siempre se muestra amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	X		X		X		
9	Siempre hay médicos disponibles para atender a los pacientes	X		X		X		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento de los médicos le trasmite confianza cuando va a ser atendida(o).	X		X		X		
11	Los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	X		X		X		

12	Como paciente me siento seguro de los trámites realizados en el hospital.	X		X		X		
13	El personal del hospital les orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	P14=Se siente a gusto por la atención que recibe en el hospital	X		X		X		
15	P15= Se siente cómoda con el horario de atención a su citas	X		X		X		
16	P16=El hospital cuenta con personal adecuado que le atiende y ayuda a resolver algún problema que se le presenta.	X		X		X		
17	P17=Los médicos muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los pacientes.	X		X		X		
18	P18=Los médicos y enfermeras comprenden los situaciones y necesidades de los pacientes.	X		X		X		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las instalaciones físicas de atención del hospital son visualmente atractivas y adecuadas.	X		X		X		
20	El hospital cuenta con equipos de apariencia moderna para atender a los pacientes	X		X		X		
21	Las señalizaciones, indicaciones, instructivos que brinda el hospital son claros, visibles y están bien ubicados.	X		X		X		
22	Los médicos, enfermeras y demás personal del hospital se cuentan con uniforme adecuado y limpio.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: GALLARDAY MORALES SANTIAGO **DNI: 25514954**

Especialidad del evaluador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

Enero del 2017.

¹ **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia** : Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Está segura(o) que será atendido(a) en el tiempo que indica su cita.	✓		✓		✓		
2	Espera que los doctores le atiendan en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
3	Espera que el personal del hospital, enfermeras y médicos muestren un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	Espera que el personal del hospital le da buen tratamiento al problema que tiene.	✓		✓		✓		
5	Le agradecería que el hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
6	Espera que el personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	✓		✓		✓		
7	le gustaría que el personal del hospital le atienda puntual y adecuadamente	✓		✓		✓		
8	Le gustaría que el personal del hospital siempre se muestre amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	✓		✓		✓		
9	Espera que siempre haya médicos disponibles para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
	Seguridad							
10	Cree que el comportamiento de los médicos le dará confianza cuando va a ser atendida(o).	✓		✓		✓		
11	Espera que los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		

12	Siente seguridad de los trámites realizados en el hospital como paciente ayudaran a su atención	✓		✓		✓		
13	Espera que el personal del hospital les oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	espera que la atención que reciba en el hospital sea adecuada y buena	✓		✓		✓		
15	Está segura que le atenderán en el horario que indica su citas	✓		✓		✓		
16	Está segura que el personal del hospital le atenderá adecuadamente y ayudará a resolver algún problema que se le presenta.	✓		✓		✓		
17	Espera que los médicos se interesen y preocupen por brindarles una mejor atención a los pacientes.	✓		✓		✓		
18	Esta segura que médicos y enfermeras comprenderán su situación y necesidades.	✓		✓		✓		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Espera encontrar comodidad en las instalaciones físicas del hospital antes de ser atendida.	✓		✓		✓		
20	Espera ser atendida con los equipos modernos que cuenta el hospital	✓		✓		✓		
21	Encontrará en el hospital las señalizaciones, indicaciones, instructivos que adecuadamente ubicados para ser atendida	✓		✓		✓		
22	Será atendida por médicos, enfermeras y demás personal del hospital tienen uniforme adecuado y limpio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

es hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Virginia Fernández* DNI: *40093433*

Especialidad del validador: Mg. *Dr. en Educación - Metodología*

Fecha: de *febrero* del 2017

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

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

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

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

Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que esperó para ser atendida fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El Médico le atendió la cita en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	El personal del hospital, enfermeras y médicos mostraron un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	El personal del hospital le dio buen tratamiento respecto a la enfermedad que tiene.	✓		✓		✓		
5	El hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	✓		✓		✓		
7	El personal del hospital le atiende puntual y adecuadamente	✓		✓		✓		
8	El personal del hospital siempre se muestra amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	✓		✓		✓		
9	Siempre hay médicos disponibles para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento de los médicos le trasmite confianza cuando va a ser atendida(o).	✓		✓		✓		

11	Los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		
12	Como paciente me siento seguro de los trámites realizados en el hospital.	✓		✓		✓		
13	El personal del hospital les orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	P14=Se siente a gusto por la atención que recibe en el hospital	✓		✓		✓		
15	P15= Se siente cómoda con el horario de atención a su citas	✓		✓		✓		
16	P16=El hospital cuenta con personal adecuado que le atiende y ayuda a resolver algún problema que se le presenta.	✓		✓		✓		
17	P17=Los médicos muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los pacientes.	✓		✓		✓		
18	P18=Los médicos y enfermeras comprenden los situaciones y necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las instalaciones físicas de atención del hospital son visualmente atractivas y adecuadas.	✓		✓		✓		
20	El hospital cuenta con equipos de apariencia moderna para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
21	Las señalizaciones, indicaciones, instructivos que brinda el hospital son claros, visibles y están bien ubicados.	✓		✓		✓		
22	Los médicos, enfermeras y demás personal del hospital se cuentan con uniforme adecuado y limpio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

María Gloria Fernández DNI: *40093433*

Especialidad del validador: Mg.

Dr. en Evaluación- Metodología

Fecha: de *febrero* del 2017

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

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

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

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

Firma del Experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	El tiempo que esperó para ser atendida fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El Médico le atendió la cita en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	El personal del hospital, enfermeras y médicos mostraron un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	El personal del hospital le dio buen tratamiento respecto a la enfermedad que tiene.	✓		✓		✓		
5	El hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	✓		✓		✓		
7	El personal del hospital le atiende puntual y adecuadamente	✓		✓		✓		
8	El personal del hospital siempre se muestra amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	✓		✓		✓		
9	Siempre hay médicos disponibles para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento de los médicos le trasmite confianza cuando va a ser atendida(o).	✓		✓		✓		

11	Los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		
12	Como paciente me siento seguro de los trámites realizados en el hospital.	✓		✓		✓		
13	El personal del hospital les orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	P14=Se siente a gusto por la atención que recibe en el hospital	✓		✓		✓		
15	P15= Se siente cómoda con el horario de atención a su citas	✓		✓		✓		
16	P16=El hospital cuenta con personal adecuado que le atiende y ayuda a resolver algún problema que se le presenta.	✓		✓		✓		
17	P17=Los médicos muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los pacientes.	✓		✓		✓		
18	P18=Los médicos y enfermeras comprenden los situaciones y necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las instalaciones físicas de atención del hospital son visualmente atractivas y adecuadas.	✓		✓		✓		
20	El hospital cuenta con equipos de apariencia moderna para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
21	Las señalizaciones, indicaciones, instructivos que brinda el hospital son claros, visibles y están bien ubicados.	✓		✓		✓		
22	Los médicos, enfermeras y demás personal del hospital se cuentan con uniforme adecuado y limpio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

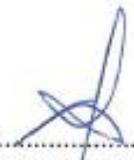
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Flores Sotelo William DNI: 06175729
Especialidad del validador: Mg. Gestión gerencial y profes / Economía.

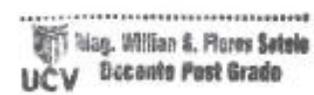
Fecha: de Febrero del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Está segura(o) que será atendido(a) en el tiempo que indica su cita.	✓		✓		✓		
2	Espera que los doctores le atiendan en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
3	Espera que el personal del hospital, enfermeras y médicos muestren un sincero interés por ayudarlo en su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	Espera que el personal del hospital le da buen tratamiento al problema que tiene.	✓		✓		✓		
5	Le agradecería que el hospital cuenta con los recursos necesarios para atenderle bien en su enfermedad.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Espera que el personal del hospital le comunica bien sobre los procedimientos y trámites para su atención.	✓		✓		✓		
7	le gustaría que el personal del hospital le atienda puntual y adecuadamente	✓		✓		✓		
8	Le gustaría que el personal del hospital siempre se muestre amablemente dispuesto para ayudar a los pacientes.	✓		✓		✓		
9	Espera que siempre haya médicos disponibles para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree que el comportamiento de los médicos le dará confianza cuando va a ser atendida(o).	✓		✓		✓		
11	Espera que los médicos y enfermeras demuestran un trato amable y cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		

12	Siente seguridad de los trámites realizados en el hospital como paciente ayudaran a su atención	✓		✓		✓		
13	Espera que el personal del hospital les oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	espera que la atención que reciba en el hospital sea adecuada y buena	✓		✓		✓		
15	Está segura que le atenderán en el horario que indica su citas	✓		✓		✓		
16	Está segura que el personal del hospital le atenderá adecuadamente y ayudará a resolver algún problema que se le presenta.	✓		✓		✓		
17	Espera que los médicos se interesen y preocupen por brindarles una mejor atención a los pacientes.	✓		✓		✓		
18	Esta segura que médicos y enfermeras comprenderán su situación y necesidades.	✓		✓		✓		
	Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Espera encontrar comodidad en las instalaciones físicas del hospital antes de ser atendida.	✓		✓		✓		
20	Espera ser atendida con los equipos modernos que cuenta el hospital	✓		✓		✓		
21	Encontrará en el hospital las señalizaciones, indicaciones, instructivos que adecuadamente ubicados para ser atendida	✓		✓		✓		
22	Será atendida por médicos, enfermeras y demás personal del hospital tienen uniforme adecuado y limpio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Flores Sotelo William DNI: 06175729

Especialidad del validador: Mg. Gestión gerencial y empresarial / Economía.

Fecha: de Febrero del 2017

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

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

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

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


Firma del Experto

 Mag. William S. Flores Sotelo
Docente Post Grado

Artículo Científico

**Calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de
Chancay - 2016**

Nora Vilma Ramírez Ruiz

Resumen

La presente investigación trató acerca de la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatoria y tuvo como objetivo describir la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016. Es de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo, tipo de estudio básica. Se puede apreciar un buen nivel de satisfacción, debido a que más del 80% de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido, siendo que tan solo un promedio del 20.0 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 83.5 % y 83.7 % respectivamente, con lo cual se demuestran que si hay calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio del Seguro integral de salud

Abstrac

The present investigation deals with the quality of the integral ambulatory health insurance service and aimed to describe the quality of the outpatient health insurance service of the hospital of Chancay – 2016. It is a quantitative approach, and descriptive level, type of basic study. Can be appreciated a good level of satisfaction, because more than 80% of the respondents have expressed their satisfaction with the service received, with only an average of 20.0% saying they are not satisfied with some elements Of the service, it can also be seen that the reliability and responsiveness dimensions have reached a higher level of satisfaction with 83.5% and 83.7% respectively, which shows that if there is quality of service.

Key words: Quality of service in the integrated health system

Introducción

La presente investigación trata acerca de la *Calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay - 2016*. La variable Calidad del servicio se trabajó tomando en consideración 5 dimensiones, la tesis se desarrolló teniendo en cuenta el esquema de la universidad. De los antecedentes podemos citar a Álvarez, (2012) en *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*, se obtuvo un índice de calidad de servicio de -1.27, señalándose que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4%, pudiendo apreciar los efectos negativos de la deficiente calidad de servicio que se otorga. Claudia (2014), en *Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios*, se concluye que refleja la operacionalización del enfoque de regionalización, que conlleva la descentralización del sistema de salud. Morales (2009), en *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda*, resulta que la mayoría de los pacientes que participaron en este, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Alvarado (2015), en *Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015*, se evidencia que el nivel de la percepción de la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles, el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló de igual forma estar satisfecho. Higa (2014) en *Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la agencia RENIEC Huaral, 2014*, los resultados muestran que el 88% de la muestra observada perciben una adecuada calidad de servicios y un 74% perciben que los elementos tangibles también son los adecuados. Portocarrero (2013), en *Apurímac: hacia el aseguramiento público en salud La implementación del Seguro Integral de Salud en Apurímac 2007 – 2010*, se concluye que el proceso de aseguramiento de Apurímac ha sido fuertemente dinamizado por el crecimiento de la afiliación al SIS. Podesta (2012), en *Determinación de la calidad de atención en los pacientes*

quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte", se concluye que al contrastar la hipótesis no se cumple con el objetivo propuesto, se observa en ésta como resultado, la no confirmación de la variable propuesta.

Revisión de la Literatura

La calidad de servicio, estudiado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), está referida al resultado obtenido de la comparación de las expectativas o deseos del que recibe el servicio y sus percepciones acerca del servicio ya recibido, en este sentido la investigación enmarca su pretensión para poder informarse acerca de la calidad de servicio que brinda el seguro integral de salud ambulatoria de Chancay; ya que se debe buscar que el sector público principalmente en salud se brinde una buen servicio a los pacientes, buscando satisfacer las necesidades e inquietudes de los usuarios, que por otro lado no pueden elegir dado que es el único lugar que presta o da este servicio.

Por su parte Hoffman y Bateson (2002) en referencia a la fiabilidad del servicio, afirman que:

En términos generales, la fiabilidad refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una organización. La empresa brinda el mismo nivel de servicios una y otra vez, o su calidad varía enormemente en cada encuentro, no existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicio poco confiables. (p. 335).

La fiabilidad se define como la confianza que la empresa tenga para ejercer su servicio con la mayor calidad y eficacia posible cada vez que se requiera.

Duque (2005), nos dice acerca de la Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 69)

Se refiere a la actitud que mantiene el empleado cuando atiende al cliente mientras trata de resolver su problema de la mejor manera posible.

Duque (2005), define la Seguridad

La Seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 69)

Se sustenta que la seguridad se basa en la confianza que tenga el cliente cuando decide elegir a una empresa y tiene la certeza de que esta resolverá sus problemas eficientemente.

Rojas (2004) refirió que la empatía:

Es la habilidad de ponerse en el lugar de otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Es la capacidad social para saber distinguir los sentimientos de otra persona. Es la capacidad de una persona en pro de una buena relación y así responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas, de tal manera que se logre que el otro se sienta muy bien (p. 6).

Se refiere a empatía como la capacidad que tenga, en este caso el empleado, para saber atender asertivamente las necesidades del cliente y consiga que este satisfecho con los resultados.

Grande Esteban (2005), citad por Cueva (2015), nos dice sobre los Elementos tangibles

Kotler (1995) basándose en este modelo (continuo de bienes y servicios), distingue cuatro categorías: 1) Bienes tangibles puros, como el jabón o la

sal, que no incorporan servicios. 2) Bienes tangibles con algún servicio que los mejora. Por ejemplo, computadoras con servicio de instalación y consulta, donde el objeto de la venta es el bien tangible, un aparato; pero junto a él se ofrece un servicio adicional: su instalación y posibles reparaciones. 3) Servicios acompañados de algunos bienes, como transporte aéreo que incluye almuerzo a bordo. El objeto de la venta es intangible, el transporte; pero junto a él se ofrecen alimentos, que son bienes tangibles. 4) Servicios puros, como cuidado de niños, consultaría o conciertos, sin soporte tangible adicional. (p. 17)

Se refiere que existen bienes tangibles que pueden ser muy simples, como también con algunos como un tipo de consulta o involucra un aparato. Además, servicios que van junto con bienes, que pueden ir desde un almuerzo hasta una consultoría o cuidado de niños.

Objetivo

Describir el porcentaje de calidad de servicio percibido por los usuarios del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay - 2016.

Metodología

La investigación es de tipo de estudio básico, y de enfoque cuantitativo. Básica, en la medida que va en búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a la variable en estudio. Descriptiva, dado que el propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por 75 usuarios del área del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016. La muestra estuvo conformada por 75 usuarios que recibieron el servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016. En la presente investigación se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Resultados

Del resumen total de dimensiones se pueden apreciar un nivel de satisfacción, expresado en los resultados generales ya que el 79.3% de los encuestados alcanzan a expresar su satisfacción por el servicio recibido, mientras que solamente el 20.7% expresan no encontrarse satisfechos con la atención recibida en el hospital, expresándose esto en algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 81.6% y 84.0% respectivamente, de lo cual se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, esto nos indicaría que los usuarios se sienten seguros y satisfechos principalmente, por otro lado tenemos que en relación a las demás dimensiones los resultados expresan un menor porcentaje acerca de la satisfacción, expresado en la empatía 79,5%, seguridad 77,7% y aspectos tangibles 73%,

Discusión

Con referencia a los resultados de la presente tesis tenemos que de acuerdo con el resumen total de dimensiones se puede apreciar un buen nivel de satisfacción, debido a que más del 80% de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido. En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a Álvarez, (2012) en "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales", se obtuvo un índice de calidad de servicio de -1.27, señalándose que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4%, pudiendo apreciar los efectos negativos de la deficiente calidad de servicio que se otorga. Alvarado (2015) en "Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015", se puede evidenciar que el nivel de la percepción de la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles, el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló de igual forma estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad. Higa (2014) en "Percepción de la calidad del servicio de los usuarios

de la agencia RENIEC Huaral, 2014”, se obtuvieron como resultados que el 88% de la muestra observada perciben una adecuada calidad de servicios y un 74% perciben que los elementos tangibles también son los adecuados.

Conclusiones

Según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente a la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016, de 60 encuestados, el 83.5% expresan estar satisfechos con la calidad de servicio mientras que el 16.53% manifiestan su insatisfacción.

Referencias

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis para optar el grado académico de magister en sistemas de calidad) universidad católica Andrés Bello. Recuperado de:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. (2da edición)*. México: Person Prentice Hall.
- Blanco, A., & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (oac) de una empresa telefónica. *Revista Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias*. 1 (3), 31-42. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/Voll-n3/art3.pdf>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Claudia, A. (2014). Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios. Recuperada desde:
<http://www.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH0185.dir/Tesis%20Doctorado%20Barotto%20Alejandra%20Claudia.pdf>

Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Recuperada desde:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf?sequence=1

Congreso de la república del Perú (2002). *Ley 27658. Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado. 29 de enero 2007 Ley 29060. Ley 29158. Ley Orgánica del Poder ejecutivo.*

Decreto Supremo 091-2011-PCM. *Crease el centro y Portal Mejor Atención al Ciudadano. 2 de diciembre 2011. La gran reforma del Estado: 2006-2011: la modernización y descentralización. Lima: PCM*

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperada desde:

<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.* Recuperada desde:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F.pdf?sequence=3>

Fernández, P., Bajac, H. (2012) *La gestión del Marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencia.* Buenos Aires, argentina: ediciones Granica.

Gabriel, A. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios.* Recuperada desde: https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

- Gutiérrez, H (2010) *calidad total y productividad* tercera edición McGraw-Hill. México
- Hernández, R., Fernández, C. y Baspita, P. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. McGraw-Hill.
- Hoffman, K., y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2da. Ed.). México: International Thomson Editores, S.A.
- Jiménez, J. (2000) *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Miranda F., Chamorro, A., &Rubio, S. (2007) *introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda*. Recuperada desde:
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Universidad de los Andes.(tesis de doctorado Venezuela). Recuperado de: http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf
- Patroni M., Luna M., Peña H., & Valenzuela D. (2014). *La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura-Huacho*. Recuperado de:
<http://190.116.38.24:8090/xmlui/handle/123456789/130>
- Parasuraman; A., Zethaml, v., & Berry. L(1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos

- Pereira, J.E. (2013). *Atención al cliente del sector público*. Revista marqueteo.com. Recuperado de: <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Pineda, A. L., Gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C., & Lamas, L. P. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Portocarrero, A. (2013). Apurímac: hacia el aseguramiento público en salud La implementación del Seguro Integral de Salud en Apurímac 2007–2010.R
file:///C:/Users/Downloads/PORTOCARRERO_GRADOS_AUGUSTO_MARTIN_APURIMAC.pdfrecuperada desde:
- Podestá, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. Recuperada desde: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá tercera edición Ediciones Ecoe.
- Rojas, H. (2004). *Habilidades sociales*. Perú. Primera edición
- Sánchez, I. M. G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto público*, 47, 37-64. Recuperado de: http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- Setó, M. (2004). *De la calidad de servicios a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC. Editorial.

Supo (2015) Mito, *todos los trabajos de investigación tiene hipótesis*. Recuperado de seminarios de investigación.com/todos-los-trabajos-de-investigación

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10486/661496>

Urbina Rosas, F. M. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad-Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2014*. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/761>

Villa, J. (2014) *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial

Vargas, M y Quiñones, L (2014) *Calidad y servicio concepto y herramientas* 3era edición Bogotá universidad de la sabana: Ecoe ediciones 2014.

Zorrilla S. (2013) *introducción a la metodología de investigación*. Recuperado de: <http://prezi.com/zcj5bx13qqia/diseño-de-investigacion-de-zorrilla-arena/grachyvalderrama.on24october2013>. Por los usuarios