



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada
Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Lissy Isabel Palomino Dioses (ORCID: 0000-0003-2210-0638)

ASESOR:

Mg. Karl Friederick Torres Mírez (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Con todo mi ser:

A Jesús, quién dio su vida por mí.

Con todo mi amor:

A mis padres e Hijos.

Lissy Isabel Palomino Dioses

AGRADECIMIENTO

A Dios; por ser la razón de mí existir y permitir que mis sueños se hicieran realidad.

A mis padres; por su amor y apoyo incondicional a lo largo de estos años, sobre todo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi esposo e hijos; por su amor, sacrificio, tolerancia con el tiempo que les dedico y por hacer de mí una mejor persona.

A nuestro Docente; por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en el presente trabajo.

Lissy Isabel Palomino Dioses

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 10:40AM, del día 04 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD TUMBES, 2018", presentada/o por el /la bachiller **PALOMINO DIOSES LISSY ISABEL**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

_____ *Aprobar por Unanimidad* _____

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como _____ *Apta* _____ para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.

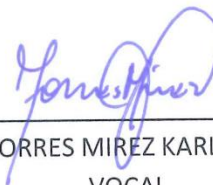
Piura, 04 de Abril del 2019


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA

PRESIDENTE



MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

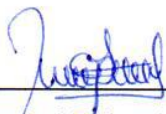
Yo, Lissy Isabel Palomino Dioses, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI 44015088, con la tesis titulada **“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Tumbes, 2018”**

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 plagada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tumbes, 30 de julio de 2018



Lissy Isabel Palomino Dioses

DNI: 44015088

Índice

Contenido	Pág
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	01
II. Metodología	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.	13
2.2. Operalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos.	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultado	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
VII. Referencias bibliográficas	32
Anexos	37
Instrumento de recolección de datos.	
Constancias de validación de instrumento	
Matriz de consistencia	
Dictamen de sustentación de tesis	
Acta de sustentación de tesis	
Acta de aprobación de originalidad de tesis.	
Reporte de similitud de tesis.	
Autorización de versión final del trabajo de investigación.	

Índice De Tablas Y Gráficos	Pág.
Tabla N°01: Distribución de la Correlación Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.	21
Tabla Y Grafico N° 01 A: Distribución Numérica Y Porcentual De Nivel De Calidad De Servicio Percibido Por El Usuario En La Unidad Desconcentrada Regional Del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018.	22
Tabla Y Grafico N° 01 B: Distribución Numérica Y Porcentual De La Satisfacción De Servicio Del Usuario En La Unidad Desconcentrada Regional Del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018.	23
Tabla N° 02: Correlación de evidencia física y Satisfacción del Usuario.	24
Tabla N° 03: Correlación de fiabilidad y Satisfacción del Usuario.	25
Tabla N° 04: Correlación de capacidad de respuesta y Satisfacción del Usuario	26
Tabla N° 05: Correlación de empatía y Satisfacción del Usuario	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el seguro integral del salud región Tumbes, 2018. El tipo de investigación planteada es descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Para analizar la relación entre ambas variables: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual consiste en 15 preguntas en escala de Likert (cinco categorías), distribuidas de la siguiente manera: 12 para la variable calidad de servicio y 3 preguntas para la variable satisfacción del usuario, el cual se aplicó a una muestra de 196 usuarios. La confiabilidad del instrumento se realizó según el coeficiente de alfa de cronbach obteniendo como resultado 0.841; por lo tanto, el instrumento según el rango de evaluación es adecuadamente confiable y consistente. Para medirla correlación de la variable Calidad de Atención con la variable Satisfacción del usuario, se utilizó el coeficiente de relación Spearman, arrojando un valor de 0,645, significando que existe una correlación alta, directa o positiva y significativa al nivel 0.01. A partir de los resultados obtenidos se pudo concluir que existe un predominio de nivel regular en la calidad de servicio con un 61.70% y una prevalencia de nivel regular en satisfacción de usuario regular con el 50,50%. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), y permite afirmar, con un 95% de nivel de confianza, que existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada del seguro integral de salud Tumbes.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, afiliación, cobertura y Seguro Integral de Salud.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the comprehensive health insurance region Tumbes, 2018. The type of research proposed is descriptive correlational, with a quantitative approach and non-experimental design. To analyze the relationship between both variables: Quality of Service and User Satisfaction, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, which consists of 15 questions on a Likert scale (five categories), distributed as follows: 12 the quality of service variable and 3 questions for the variable user satisfaction and applied to a sample of 196 users. The reliability of the instrument was carried out according to the coefficient of alpha of cronbach, obtaining as a result 0.841; therefore, the instrument according to the evaluation range is adequately reliable and consistent. To measure the correlation of the variable Quality of Attention with the variable user satisfaction, the Spearman coefficient was used, yielding a value of 0.645, meaning that there is a high, direct or positive correlation and significant at the level 0.01. From the results obtained it was possible to conclude that there is a predominance of regular level in the quality of service with a 61.70% and a prevalence of regular level in satisfaction of regular user with 50.50%. Therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected, and allows us to affirm, with a 95% level of confidence, that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in the deconcentrated unit of the Tumbes comprehensive health insurance.

Keywords: quality of attention, user satisfaction, affiliation, coverage and comprehensive health insurance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial el avance de la tecnología y globalización, han generado usuarios que reclaman y exigen durante la prestación de una atención, Ross (2016) nos habla de la importancia de prestar una atención con calidad y es el usuario quien debería alcanzar un sentimiento de satisfacción durante el servicio brindado, proporciona también trascendentales aportes para la entidad y sus clientes o beneficiarios. Estos aportes se han convertido en materia de investigaciones, así mismo el efecto que otorgaría un servicio con calidad, además el grado de satisfacción del cliente, generando en la mayoría de organizaciones el éxito debido a la incorporación de dichos valores agregados.

Escuchar y hacerse escuchar para los usuarios es importante, dado que las recomendaciones o sugerencias de estos, aportan grandes beneficios para la institución, Según Matsumoto (2014) la calidad del servicio es el producto de diversos procesos evaluadores, a través de los cuales los consumidores compararían la expectativa frente a la percepción, en otras palabras se evaluaría la calidad a través de la diferenciación de aquella atención que espera el usuario y aquella que verdaderamente se recibe por parte de la organización.

Dada la similitud conceptual existente de calidad de atención y grado satisfactorio del cliente, Caballero (2016) se pronunció respecto a la asociación existente entre tales expresiones, afirmando que la calidad es la percepción general que un cliente tiene respecto a los servicios brindados, mientras que satisfacción, aparte de apoyarse en la experiencia de manera individual, incluiría además la diversidad de experiencias pasadas y futuras.

En el Perú actual los usuarios podemos percibir las grandes diferencias en la calidad de atención al recibir un servicio en una entidad del estado y una entidad privada, dado que los usuarios que acceden a la administración pública demandan de mayor rapidez en los procesos, menor tiempo de espera y reducir la cantidad de documentos a presentar a la menor cantidad posible.

Es así que nuestro país, mediante la legislación N° 27656 “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, busca fortalecer la gestión pública, mejorando los servicios ofertados a la ciudadanía, incluyendo parámetros que fortalezcan la calidad de la atención, a fin de proveer servicios eficientes, accesibles y rápidos.

Dentro de este marco político normativo, se ha orientado y recomendado a las instituciones públicas realizar mejoras en los servicios brindados al público en general, implementando herramientas o estrategias acordes con heterogeneidad y requerimientos de cada entidad. Así mismo capacitar a los servidores públicos a fin de garantizar un mejor servicio al ciudadano y este aumente su confianza en dicha institución y poder alcanzar uno de los objetivos “un Estado al servicio de la ciudadanía”.

El sistema administrativo público peruano, cursa muchos inconvenientes, limitando la actuación eficaz del gobierno hacia el cumplimiento de sus metas y funciones. A partir del año 2002 entró en vigencia “Ley marco de modernización de la gestión”, pero esta legislación ha brindado escasos avances, son paupérrimas las modificaciones al sistema administrativo público, dado que los órganos que regulan estos procesos no han mostrado grandes aportes para formular leyes y herramientas modernas, que busquen mejorar y reemplazar los sistemas antiguos, los cuales llevan más de 20 años institucionalizados.

El 29 del mes de enero del año 2002 es el MINSA quien publica la Ley N° 27657, dicha ley insta al Seguro Integral de Salud como un “organismo público descentralizado del Ministerio de Salud” el cual posteriormente es modificado a “Organismo público ejecutor” a través del DS N° 034-2008-PCM. El seguro integral de Salud (SIS), siendo ya un órgano que ejecuta, tuvo la principal finalidad de proteger el bienestar físico y mental de los pobladores peruanos que carecen de aseguramiento de salud, abarcando principalmente a aquellos pobladores que se constituyen como grupos poblacionales con mayor vulnerabilidad, los cuales están inmersos en una situación socioeconómica de pobreza y extrema pobreza. Orientado a la resolución de problemas limitados a la accesibilidad a los sistemas de salud de la población vulnerable, debido a múltiples factores como económicos, de tipo cultural y geográfico.

A través de las Unidades Desconcentradas Regionales (UDR) se coordina, supervisa, evalúa y monitorea la implementación de los procesos durante las atenciones brindadas por el SIS, cuyo objetivo es establecer que el servicio de atenciones a los beneficiarios de esta IAFA, cumplan estándares respecto a la calidad, oportunidades además de ser completamente gratuitos. Así mismo recepcionar y tratar de dar solución a las constantes quejas y/o dudas de los afiliados, orientando y absolviendo todo tipo de situaciones que tiendan a presentarse, también brinda información respecto a los regímenes de aseguramiento a esta IAFA además de atender otro tipo de eventualidades que se presenten durante el transcurso del proceso de afiliación.

A pesar de los esfuerzos por mejorar en el servicio que se brinda únicamente por esta institución pública, aún existe insatisfacción de los usuarios, debido al escaso recurso humano contratado exclusivamente para el área que brinda atención y orientación al usuario, por ello se hace necesario investigar respecto a calidad de servicio y satisfacción percibida por el asegurado al SIS del departamento de Tumbes.

Tanto Calidad de servicio como satisfacción del cliente, ha sido considerado como un tema imperativo y trascendental para diversos investigadores, buscando respuesta a distintas interrogantes como ¿Los trabajadores al no obtener ningún beneficio justifican la mala atención al ciudadano? ¿Son los trámites eficientes y productivos para la ciudadanía? ¿Qué hace la institución por mejorar la satisfacción de usuario?, etc. Y para resolverlas acudieron al método científico, dado que se han realizado diferentes estudios tal es así que en el ámbito internacional encontramos a:

Vera y Trujillo (2015 - México) realizaron el estudio no experimental denominado “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud”, con la finalidad de establecer los aspectos impactantes en la percepción de la satisfacción de 600 derechohabientes en el sistema de salud público, mostrando como resultado en cuanto al servicio médico, la calidad durante despacho de medicamentos son los aspectos más impactantes dentro de la satisfacción del derechohabiente, otros aspectos significativos fueron los relacionados con la atención de patología clínica además de la

calidad de la infraestructura de las entidades de salud en estudio, mientras que la calidad de atención de los enfermeros, personal farmacéutico, recepcionistas, no mostraron impactos significativos.

Por otro lado Fernández (2015) en su estudio descriptivo titulado “Calidad en atención a usuarios de la administración pública”, cuyo propósito consistió en medir la calidad del servicio en 400 afiliados, entre los resultados encontraron que la actitud amable y cortés, la capacidad de respuesta y la transparencia se establecen como factores críticos a mejorar dado el bajo nivel de satisfacción, en cuanto a la Competencia de los trabajadores, a pesar de haber alcanzado un alto nivel de satisfacción los autores recomendaron seguir reforzándolo, dado que este aspecto ha generado gran expectativa en los asegurados.

En la misma línea es Peña (2014) quien realizó el estudio “Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios”, donde se trató de identificar la calidad del servicio mediante la determinación del nivel de satisfacción de 212 beneficiarios, encontrando que los aspectos con mejor grado de valoración por los usuarios fueron la seguridad, la confianza y empatía, mientras que las peores evaluadas resultaron ajenas a la actividad de los trabajadores, destacando la infraestructura, el equipamiento y la capacidad de respuesta como las peores valoradas.

De igual manera a nivel nacional también se encontraron investigaciones al respecto, destacando el estudio no experimental de Santillán (2015 - Lima) titulado “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el CADER - UGEL 03 – LIMA, 2014” cuyo propósito fue establecer asociación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, obteniendo entre sus hallazgos que existe evidencia significativa donde se establece la asociación entre ambas variables, dado que la prueba estadística Spearman significancia bilateral = .000.

Para Arellano (2015 - Lima) en su estudio no experimental correlacional acerca de “La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”, intentando determinar asociación entre calidad de atención y nivel de satisfacción

de los 325 beneficiarios, encontró evidencia significativa para sostener que la calidad de servicio se relaciona estadísticamente y significativamente con la satisfacción del usuario (Rho Spearman de 0.857).

De la misma manera Allcahuamán (2015 - Andahuaylas) desarrollo la investigación no experimental, con el propósito de determinar asociación entre calidad de atención y satisfacción en 339 beneficiarios, encontrando asociación positiva entre ambas variables, concluyendo que si se da una calidad de atención adecuada mayor será la satisfacción de los usuarios del municipio de Pacucha.

Asimismo Hermosa (2015 - Piura) desarrolló una investigación , buscando establecer cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, evidenciando que la calidad del servicio brindado influenciaría de manera significativa y directa en la satisfacción del cliente, además al evaluar la calidad del servicio que brinda la entidad, este según el cliente es deficiente dado que no cumple con las expectativas, resaltando aspectos como la confusión y falta de orden en las filas, inexistencia de un área para entrega de boletos, sensación de inseguridad en los clientes, buses en mal estado y sobrecarga de usuarios en los buses haciéndose más notorio en el horario nocturno.

Finalmente a nivel local Izquierdo y Soca (2016 - Tumbes), realizaron un estudio con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción de 233 participantes del estudio, encontraron que respecto a fiabilidad la satisfacción de las usuarias es del 47.15%, además un 47.8% de usuarias se encontró satisfecha en la capacidad de respuesta, un 41.95% en seguridad, un 49.95% en empatía y un 17% de usuarias se mostraron satisfechas en aspectos tangibles, concluyendo que el 38.15%, se mostró satisfecha y un 61.85% insatisfechas respecto al servicio brindado en el área de obstetricia.

Es necesario conocer algunas definiciones específicas como la conceptualización de la palabra calidad, Para Joseph M. Juran (1990) esta palabra encerraría muchas definiciones, asimismo menciona que la más aceptada se enmarcaría como aquellos “aspectos característicos de los productos basándose en los requerimientos del usuario brindando

satisfacción en el producto” , asimismo Philip B. Crosby (1988) lo define como “el cumplimiento de las necesidades requeridas por el usuario tratando de minimizar los errores y defectos” , mientras W. Edwards Deming (1989) lo conceptualiza como “la traducción de los requerimientos a futuro de los clientes en aspectos que se pueden medir, es de esta manera que un bien producido podría diseñarse y fabricarse en beneficio de los clientes, donde el costo es asequible al pago de cliente; definiéndola solo en términos del agente”.

En cuanto a la calidad del servicio consistirá en diferenciar la calidad del servicio de la satisfacción del cliente (Hoffman & Bateson - 2011). Esta “sería la agrupación de caracteres técnicos- científicos, materiales y humanitarias, que debería reunir la prestación de una atención a los usuarios, con el fin de alcanzar posibles efectos” (Malagón, Galán & Pontón 2006).

Para Drummond (1995) afirma “que estos deben ser planificados, dirigidos y evaluados bajo la percepción de satisfacción de expectativas de los pobladores/usuarios, considerando además que la percepción de una adecuada calidad se establece al momento en que el usuario tiene un buen sentir en la atención por parte del que produce el bien ”.

Mientras el término satisfacción estaría referido a la noción de los usuarios y cumplimiento de las expectativas, lo cual es imprescindible ya que nos permite identificar los requerimientos de los clientes y de los consumidores. Se debe destacar que esta valoración es la más complicada, dado que los individuos otorgarían distinto valor a las atribuciones del producto en mención dificultando la valoración de expectativas dado que los mismos consumidores las desconocen, haciéndose más notorio cuando el producto es raro e inusual (Morales & Hernández - 2004).

Son Pérez y Gardey (2011) conceptualizan a la satisfacción como “el actuar o razonar que respondería a un reclamo o satisfacción”, mientras que Kotler (2001), la define como “el grado anímico del individuo producto de la comparación del rendimiento de un individuo resultante de la comparación de la utilidad esperada del producto”.

Al hablar de usuario Gonzáles (2015) lo define “como el individuo protagónico de diferentes procesos informáticos en que los aspectos individualizados además el ambiente laboral, socioeconómico o político, se constituirán como factores determinantes del actuar en relación a la información” (p.40), por otro lado para Hernández (2008) se trataría de “individuo o agrupación de individuos con necesidades, además harían utilización de diversos recursos para lograr satisfacerlas, visto desde este punto es claro el propósito sería la planificación, diseño y suministrar bienes y servicios” (p. 14) otra definición es la propuesta por Monfasani y Curzel (2008) donde lo definen como “aquel individuo con la facultad de acceder o utilizar un objeto ajeno con alguna restricción” (p.49).

Entonces después de haber descrito estas palabras por separado ahora debemos conocer el significado de Satisfacción del Usuario, Hill y Jones (2005), lo definen como el “conseguir una capacidad de respuesta en los usuarios, el periodo de tiempo transcurrido para dar un bien o servicio (mientras más tiempo, el cliente más insatisfecho se encontrara)”. Este término según Delbanco & Daley (1996) sería “el producto más trascendental después de realizar un servicio con adecuada calidad, debido que influiría en su actuar”, para Philip Kotler (2001), se refiere “al grado del ánimo del individuo resultante de realizar la comparación de la rentabilidad esperada de un bien o servicio”.

Para Germler, Zeithaml & Bitner (2009). Un servicio es “Acto, Proceso y desempeño realizado dentro de una organización o individuos hacia una organización o individuos”, asimismo Betancourt. Y (2010), lo define como “la acción y efecto de servir” este, además haría referencia a la atención de la persona que de alguna manera lograría satisfacer necesidades sociales que no necesariamente involucraría la adquisición de bienes o recursos materiales”.

Philip Kotler (2001), define al servicio como “aquel acto o desempeño ofrecido por una u otra parte, esencialmente impalpable y evitando dar inicio a la apropiación del algún bien. Pudiendo afirmar o rechazar la vinculación producto físico”.

Otro aspecto a tener en cuenta son las teorías de la calidad dentro de las cuales destacarían las distintas filosofías: En primer lugar mencionaremos a la gestión de empresas donde fueron los aportes de Williams Edwards Deming, que causaron revolución dentro de la gestión empresarial de fabricación y servicios, dado que insistió que los más altos niveles directivos asumirían la responsabilidad de una continua mejora de la calidad, afirmando que los procesos son variables y a menor variación mayor será la calidad del bien o servicio, resumiéndolo en catorce ítems:

Inicialmente propone la creación constante con la finalidad de renovar el bien y servicio prestado, asimismo adopto nuevas filosofías para no tolerar errores en los bienes y servicios, por otro lado propuso dejar la dependencia de inspeccionar de manera general y de esta manera obtener calidad, además abolió la propuesta negociante originada en precios únicamente, minimizando costos generales negociando exclusivamente solo con un proveedor, propuso además la mejora continua y constantemente para los procesos de planificar, producir y servicio, implementó la formación laboral, adopto la implementación del liderazgo, propuso desechar los temores, acabar con barreras entre ateas del staff, eliminación de obligaciones y metas para la mano de obra, elimino topes numéricos para mano de obra y propósitos numéricos para la dirección, eliminar la evaluación anual o sistema de méritos, asimismo propuso estimulación del aspecto educativo y de auto mejora en los empleados a nivel mundial, y finalmente propuso poner a laborar a todos los empleados de una organización para lograr el cambio (Rojas 2006) (p. 7).

La Trilogía de la calidad es otra de las filosofías, esta se implementó por Joseph M. Juran la cual consistiría en controlar la calidad, mejorar el grado o transformación significativa además de la planificación de la calidad, este autor sostuvo que un 85 % de los inconvenientes empresariales serian responsabilidad de administración, descartando culpabilidad de los empleados, dado que son los administrativos quienes tienen a cargo la organización laboral para que los trabajadores cuenten con una herramienta organizativa de autocontrol (Rojas - 2006) (p. 14).

Administración en la calidad, es una filosofía aportada por Philip B. Crosby , la cual mencionaría que la problemática de administrar con calidad, se originaría en lo que las personas creen conocer y no en lo que las personas desconocen de ella, proponiendo iniciar de una transformación del actuar de la alta dirección involucrando a cada uno de los miembros de la entidad comprometiéndose y estando de acuerdo a la mejora de su actuación con la finalidad de lograr metas planteadas a través de cuatro principios de calidad: El primero sería calidad es el cumplimiento de ciertos estándares, para asegurar la calidad es necesario un sistema de prevención, estándar de desempeño cero defectos, el sistema de valoración, costos de calidad. (Rojas 2006) (p.11).

Diagrama Causa- Efecto, fue Kaoru Ishikawa quien brindó un aporte valioso para lograr analizar la causalidad. Este diagrama de causa efecto ha sido usado como herramienta útil para descubrir, escoger y certificar acerca del origen de la modificación en la calidad productiva (Rojas 2006) (p.16).

Al hablar del Modelo Nórdico, es Grönroos (1994) quien menciona que la calidad del servicio sería la constante multidimensional que abarca 2 aspectos: El primero es la dimensión técnica o de resultado y el segundo la dimensión funcional o procesos para determinar la calidad de un servicio tanto de tipo funcional y técnico. Es aquí donde ingresa el término de imagen corporativa, puesto que a través de ella se establecería lo esperado de un servicio, bien o de alguna organización, resalta que la calidad de servicio es el efecto de integrar total calidad en las siguientes dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; es en esta última donde se incluirían las bondades que influirían y condicionarían la percepción que un individuo tiene de un determinado ente, sea bien o servicio, resaltándolo como el principal elemento.

También destaca el Modelo Americano propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) “ellos realizaron esta herramienta valorativa de la satisfacción del usuario exterior buscando desechar inclinaciones de técnicas tradicionales, valorando las expectativas del cliente en relación al servicio de manera general y específica”. La finalidad de este modelo, fue alcanzar la mejora de atención durante un servicio ofrecido por una entidad mediante el

proceso, usando como instrumento un temario valorador de la calidad mediante la evaluación de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Modelo SERVQUAL), conformado por una gama de respuestas múltiples, que se han diseñado, con la finalidad de entender necesidades de los clientes frente al servicio prestado, además de acuerdo a los resultados que se obtengan, aportaría propuestas para la mejora y de comparación con diversas entidades empresariales.

Dimensiones de la calidad de servicio, Riveros (2007), los define como características fundamentales para lograr el éxito, clasificándolas en: evidencias físicas, que es lo que un individuo percibe como tangibles involucrando a la infraestructura, aspecto del personal, equipamiento usado para la prestación de un servicio y los documentos entre otros elementos del servicio prestado.

Otra dimensión es la fiabilidad, es la capacidad para proveer una atención de manera segura, que genere confianza abarcaría: Establecer la promesa del servicio, actuar correctamente durante la prestación del servicio, utilizar el periodo de tiempo adecuado. Asimismo la capacidad de respuesta se relacionaría con la predisposición de la organización para lograr agilidad y oportunidad de respuesta en los clientes, proporcionando rapidez prestacional. Asimismo la empatía, sería la habilidad para ofertar al usuario una atención individual y personalizada que reúna características como: Compromiso con el usuario, un trato cortés, trato amable y respetuoso y predisposición a la resolución de conflictos.

Dentro de las teorías sobre la naturaleza de la Satisfacción del Usuario tenemos a la teoría de la equidad, la cual menciona que la satisfacción se lograría después que la persona percibe que los grados de resultado obtenidos durante el respectivo procesamiento son balanceados evaluando el costo, cronología y empeño (Brooks 1995).

Teoría de la atribución causal, establece que el usuario evidencia el objeto de su compra bajo influencia del éxito o fracaso, atribuirían las causas de satisfacción a aspectos internos como la percepción del usuario cuando realiza una compra y a factores externos (Brooks 1995).

Teoría del desempeño o resultado, menciona que la satisfacción del usuario está asociada a los aspectos característicos del bien adquirido por parte de la entidad, percibidos únicamente por el usuario (Brooks 1995). El desempeño sería definido como el grado de calidad de un bien asociado al valor que se paga y al que se debería pagar según el cliente, mientras que la satisfacción, equipararía el costo, de la calidad percibida con el costo realmente pagado por el bien o servicio (Johnson, Eugene y Fornell 1995).

La teoría de las expectativas, propone que los usuarios establecen sus expectativas referentes al desempeño de los aspectos del producto o servicio antes de llevar a cabo la compra, después de producida dicha compra el usuario compararía las expectativas específicas de estos productos con el desempeño al respecto, utilizando la clasificación de “mejor que” o “peor que”. Provocando divergencia positiva si el producto o servicio supera las expectativas, por otro lado la divergencia sería producto cuando el bien no sobrepasa la expectativa del cliente, mientras que la satisfacción en el usuario aumenta en relación al aumento de divergencias positivas (Liljander y Strandvik 1995).

Los niveles de satisfacción del usuario para Kotler (2001) “El grado de satisfacción es una función de la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas”. Por otro lado Thompson (2005) expresa que “después de adquirir bienes o servicios, estos experimentarían diferentes grados de satisfacción”:

El primer grado sería la insatisfacción en el que no se alcanzó a cubrir expectativas del cliente, el otro sería la Satisfacción en el que se alcanza expectativas esperadas y finalmente complacencia donde se sobrepasan expectativas.

Cabe precisar que debido a todo lo detallado líneas anteriores la autora ha considerado pertinente abordar la problemática a través del método científico planteándose la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la UDR del seguro integral de salud Tumbes 2018?

Este estudio permitió identificar experiencias de los afiliados al SIS, respecto a la calidad de servicio brindado por UDR Tumbes, a fin de brindar recomendaciones y mejorar las deficiencias en los procesos de atención, ya que en muchas de las oficinas situadas dentro de toda la nación peruana, es evidente la ausencia de la calidad del servicio brindado, generando en los ciudadanos que buscan acceder a algún tipo de seguro, desistan y busquen atención en las aseguradoras privadas las cuales día a día están creciendo a causa del deficiente sistema de salud en el sector público, pese a sus limitaciones económicas.

Además servirá como referencia para las futuras investigaciones respecto a problemática aquí abordada, siendo un aporte que ayudara a los directivos de la institución a adquirir conocimiento de las limitantes hacia el logro del servicio de calidad, y a partir de los resultados implementar mejoras.

Dentro de las hipótesis, planteadas tenemos que como alterna general (H_i) se planteó existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la UDR del SIS – Tumbes y como hipótesis nula general (H_0) se planteó no existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la UDR del SIS – Tumbes.

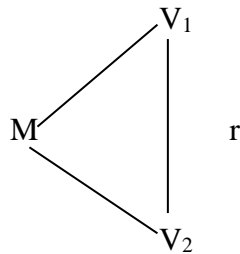
Con respecto al planteamiento de objetivos el general fue determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la UDR del SIS, Tumbes 2018 y como específicos se plantearon cuatro, que consisten en determinar asociación entre evidencia física, el segundo entre fiabilidad, tercero entre la capacidad de respuesta y finalmente entre la empatía, todos ellos con la satisfacción del usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018.

II. MÉTODOLÓGIA

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación se cimienta sobre paradigma positivista con enfoque cuantitativo. Hernandez, Fernandez & Batista (2014, pág. 5), debido a que se analizara el comportamiento de las variables en valores numéricos y se someterán a análisis estadístico, pues los resultados fueron de carácter concluyente donde se comprobó, rechazo o confirmo las hipótesis planteadas en el estudio.

Fué no experimental, dado fue ausente la manipulación de variable y se narraron los fenómenos tal como se iban dando en su contexto natural, analizando su incidencia o interrelación. (Hernández, Fernandez, & Batista, 2014, pág. 152). Además fue de tipo descriptivo correlacional, en la medida en que se describieron con mayor precisión y fidelidad las dos variables, y se buscó la relación o asociación de ambas variables. Hernandez, Fernandez & Batista (2014, pág. 149), correspondiéndole este diagrama:



Donde:

M : Muestra

O₁: V 1: Calidad de Servicio)

O₂: V 2 Satisfacción del Usuario)

r : correlación Variable 1 y 2

2.1 Variables, Operacionalización

Definición conceptual:

1° VARIABLE:

Calidad de Servicio

Son los hábitos practicados y desarrollados dentro de una entidad para interpretar los requerimientos y expectativas de sus usuarios y ofertando consecuentemente servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, útiles, oportunos, seguros y confiables, aun bajo situaciones inesperadas o ante errores (Pizzo - 2014).

2° VARIABLE:

Satisfacción del Usuario

Sería lo que se obtiene de la diferenciación de la expectativa del usuario con lo que se percibe realmente del servicio o producto recibidos (Hoffman & Bateson 2011).

2.1.1 Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Son los hábitos practicados y desarrollados dentro de una entidad para interpretar los requerimientos y expectativas de sus usuarios y ofertando consecuentemente servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, útiles, oportunos, seguros y confiables, aun bajo situaciones inesperadas o ante errores (Pizzo - 2014).	Es la evaluación de la acción y el efecto de atender a los clientes o consumidores	Evidencia física. Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Empatía.	Instalaciones físicas. Apariencia del personal. Accesibilidad. Profesionalismo. Puntualidad. Honestidad. Capacidad percibida. Habilidad de atención. Disposición de ayuda. Resolución de problemas Grado de comunicación. Capacidad de atender al cliente.	Nominal
Satisfacción del usuario	Es el resultado de la diferenciación entre la expectativa del usuario con la percepción del real del servicio o producto recibido (Hoffman & Bateson 2011)	Resultado general sobre las expectativas con el valor esperado del servicio.	Expectativa.	Calidad. Tiempo de espera. Experiencia de atenciones.	Nominal.

2.2 Población, muestra y muestreo

Población

La población de la investigación fue constituida de 400 afiliados al régimen subsidiado que acudieron en promedio mensual a la UDR del SIS en Tumbes.

Distribución usuarios afiliados al régimen Subsidiado por distritos

DISTRITO	RANGO DE EDAD			Total
	18 – 29	30 - 59	>59	
Tumbes	13081	19765	5570	38416
Corrales	2751	5130	1552	9433
La cruz	1136	2163	579	3878
Pampas de hospital	962	1733	692	3387
San Jacinto	1039	2205	1021	4265
San juan de la virgen	520	1114	481	2115
Zorritos	1614	2644	793	5051
Casitas	287	697	354	1338
Canoas de punta sal	656	1166	306	2128
Zarumilla	2856	4152	1141	8149
Aguas verdes	2968	4718	838	8524
Matapalo	517	853	183	1553
Papayal	1057	1668	526	3251
TOTAL	29444	48008	14036	91488

Fuente: Base de Datos SIASIS

Muestra

Para determinar la muestra representativa del estudio se utilizó los criterios estadísticos, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{NZ^2P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2P(1 - P)}$$

Dónde:

N = 91,488 usuarios (tamaño de la población).

P = 0.5, Probabilidad de éxito

Z = 1.96 (intervalo de confianza al 95%)

e = 0.05 Límite aceptable de error dispuestos a aceptar

n = muestra = 196

La muestra representativa la formaron 196 personas que hayan acudido a la oficina de la UDR del SIS Tumbes, distribuidos según la tabla:

DISTRITO	RANGO DE EDAD			Total
	18 - 29	30 - 59	>59	
Tumbes	28	42	12	82
Corrales	6	11	4	21
La cruz	2	5	1	8
Pampas de hospital	4	7	3	7
San jacinto	2	5	2	9
San juan de la virgen	1	3	1	5
Zorritos	4	6	1	11
Casitas	1	1	1	3
Canoas de punta sal	1	3	1	5
Zarumilla	6	8	2	16
Aguas verdes	6	10	2	18
Matapalo	1	2	1	4
Papayal	2	4	1	7
Total	64	107	32	196

Fuente: Base de Datos SIASIS

Muestreo

Para la selección de usuarios se hizo con el uso de técnicas de muestreo probabilístico, donde todos los usuarios tuvieron probabilidad determinada y conocida para conformar la muestra. Varas (2012, pág. 223).

Criterios de Inclusión

Usuarios > 17 años.

Usuarios de ambos sexos.

Criterios de Exclusión

Usuarios menores de edad.

Usuarios afiliados a otro tipo de seguros.

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

Técnicas e Instrumentos

Se recurrió a la encuesta como método, asimismo como instrumento se utilizó un cuestionario constituido por 15 preguntas cerradas y codificadas según escala Likert, divididas en datos generales y cinco dimensiones (4 para variable 1 y 1 para variable 2). Dicho instrumento se construyó cuidando en cumplir con los dos requisitos principales, que es la validez “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” y la confiabilidad “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Hernandez, Fernandez & Batista (2014, pág. 200).

Validez

La validez fue verificada utilizando el enfoque de contenido: “criterio o juicio de expertos”, los cuales con sus sugerencias permitieran construir el instrumento final. Los 3 validadores del instrumento en mención son maestros en Gestión pública, 2 de ellos conocen el campo de trabajo; pues son trabajadores de la institución en estudio y el otro validador conocedor en metodología de la investigación.

Confiabilidad

Para el análisis de confiabilidad se sometió al instrumento a la prueba estadística Alfa Cronbach, con un valor de 0.841 encontrándose en un rango adecuado.

Cuando el resultado oscila entre 0 a 1, considerándose según Hernandez (2014) un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad, cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. (p. 207).

Interpretación de Coeficiente Alfa de Cronbach

VALORES DE ALFA	INTERPRETACION
0.90 - 1.00	Muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Adecuada
0.70 - 0.79	Moderada
0.60 – 0.69	Baja
0.50 – 0.59	Muy baja
< 0.50	No confiable

2.5. Procedimiento

Para llevar a cabo la recolección de los datos, como primera acción después de contar con el permiso de ejecución, se tramitaron los respectivos permisos, en primer lugar acudí a la oficina de la UDR Tumbes para solicitar de manera formal y verbalmente el permiso a la autoridad de dicha institución, en el momento de la intervención se le explico a los participantes del estudio la dinámica del cuestionario el cual fue llenado después de haber brindado su consentimiento informado.

2.6. Métodos de análisis de datos

Una vez aplicados los instrumentos y recolectados los datos, fueron ingresados a una base de datos del programa estadístico SPSS versión N°24. En la primera etapa, se utilizó estadística descriptiva para conocer la Calidad de Servicio, como para evaluar la Satisfacción del usuario, después de haber pasado las respuestas encontradas a una base de datos previamente elaborada por la autora, en el programa Excel 2018, se procedió al análisis de datos a través de la estadística inferencial y descriptiva así que se trasladaron los datos al programa SPSS versión 22 y finalmente los resultados se colocaron en tablas y gráficos para la presentación y análisis respectivo dando respuesta a los objetivos planteados.

2.7. Aspectos Éticos

Para garantizar la objetividad y transparencia de los resultados presentados que corresponden a la información de campo, obtenida y procesada, utilizando los procedimientos de la investigación científica que garantizan la veracidad del estudio. Además en la aplicación de la encuesta se ha respetado el derecho a la reserva de identidad y privacidad de los encuestados.

III. RESULTADOS

Tabla N°01

Correlación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018.

			Calidad Atención.	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Descripción: En tabla N° 1 se puede observar que existe evidencia significativa (Sig. = 0,000 < 0.01) para determinar que existe asociación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018.

R o Rho	Interpretación
±1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

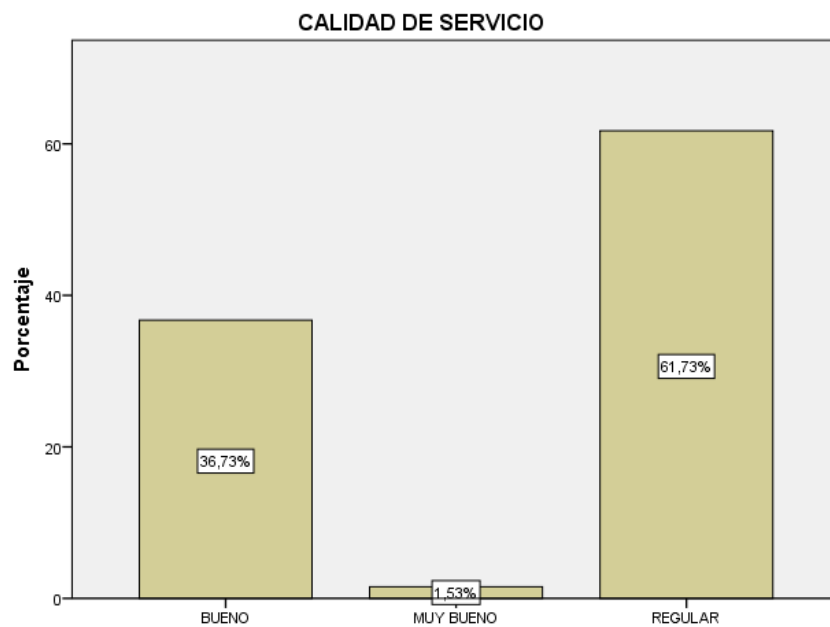
Al contrastar hipótesis se determinó la existencia de asociación significativa (0,000 < 0.05) entre calidad de atención y satisfacción de usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018. Rechazando a la hipótesis nula (H_0) y se acepta a la alterna.

Tabla N° 1. A

Distribución Numérica Y Porcentual De Nivel De Calidad De Servicio Percibido Por El Usuario En La UDR Del SIS Tumbes, 2018.

		Fi	Hi	%válido	% acumulado
Válido	BUENO	72	36,7	36,7	36,7
	MUY BUENO	3	1,5	1,5	38,3
	REGULAR	121	61,7	61,7	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 1 A



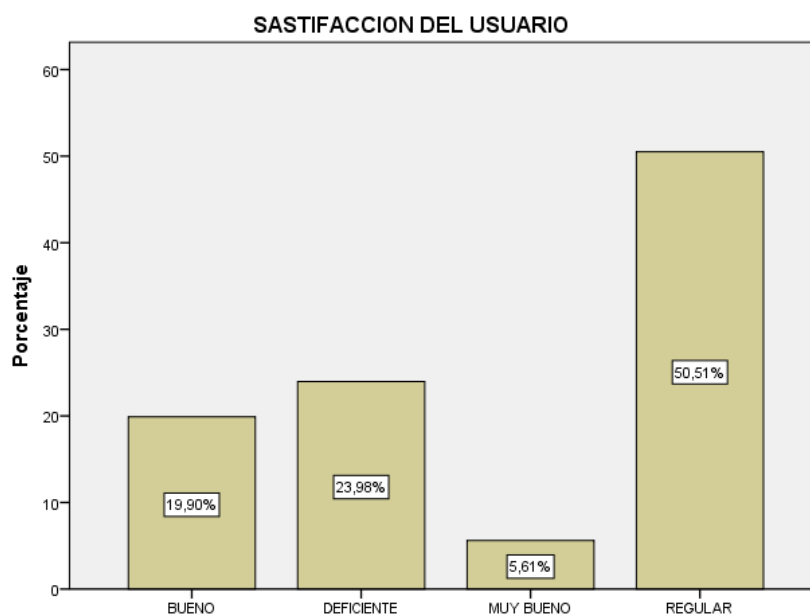
Descripción: Se puede desprender de la tabla y figura N° 1 A, se desprende estadísticamente a un 36,70% que percibe una calidad de atención buena, asimismo el 1,50% muy bueno y el 61,70% manifestaron que es regular.

Tabla N° 1 B

Distribución Numérica Y Porcentual De La Satisfacción De Servicio Del Usuario En La UDR Del SIS Tumbes, 2018.

		fi	Hi%	%válido	% acumulado
Válido	BUENO	39	19,9	19,9	19,9
	DEFICIENTE	47	24,0	24,0	43,9
	MUY BUENO	11	5,6	5,6	49,5
	REGULAR	99	50,5	50,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 1 B



Descripción: En la tabla y figura 1 B, se observa que el 19,90% de los participantes del estudio percibe que al nivel satisfacción del usuario como bueno, un 24% como deficiente, el 5,60% como muy bueno y el 50,50 como regular.

Tabla 02

Correlación Entre La Evidencia Física Y La Satisfacción Del Usuario En La UDR Del SIS Tumbes, 2018.

Rho de Spearman	Evidencia Físicas	Coefficiente de correlación	Evidencia Físicas 1,000	Satisfacción del Usuario ,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

Descripción: De la tabla N° 2, se puede determinar que hay evidencia estadística y significativa alta y directa para establecer que si existe asociación (0,783**) entre la evidencia física y la satisfacción del usuario que acudió a la UDR del SIS Tumbes, 2018.

Tabla 03

**Correlación Entre Fiabilidad Y Satisfacción Del Usuario En La UDR Del SIS
Tumbes, 2018.**

			Fiabilidad	Sustracción del Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

Descripción: De la tabla N° 3, se puede concluir que hay evidencia estadística y significativa aunque baja pero directa para establecer que si existe asociación (0,337**) entre fiabilidad y satisfacción del usuario que acudió a la UDR del SIS Tumbes, 2018.

Tabla 04

**Correlación Entre Capacidad De Respuesta Y Satisfacción Del Usuario En La UDR
Del SIS Tumbes, 2018.**

			Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

Descripción: De la tabla N° 4, se determina que hay evidencia estadística y significativa moderada pero directa para establecer que si existe asociación (0,400**) entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acudió a la UDR del SIS Tumbes, 2018.

Tabla 05

**Correlación Entre Empatía Y La Satisfacción Del Usuario En La UDR Del SIS
Tumbes, 2018.**

			Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

Descripción: La correlación entre empatía y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes, 2018, fue una relación de 0,705** lo que indica una asociación alta, directa y significativa.

IV. DISCUSION

En la Tabla N° 1 se puede apreciar el resultado obtenido al aplicar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,645** lo que indicaría asociación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018. Los cuales coinciden con los obtenidos por Arellano (2015) y Allcchahuamán (2015) ya que en estos estudios se concluyó que existió asociación altamente significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por otro lado Hill y Jones (2005), mencionan que a mayor tiempo de demora, mayor insatisfacción del cliente.

Asimismo al estudiar las variables por separado se observó (tabla y figura N° 1 A), que el 36,70% de los participantes del estudio perciben una calidad de servicio bueno, además el 61,70% manifestaron que la calidad de atención es regular, de estas cifras se puede determinar que aún hay usuarios que perciben una atención incompleta que si bien es cierto no es del todo deficiente aún hay aspectos por mejorar para que el usuario la perciba como buena en su totalidad en cuanto a la satisfacción del usuario (cuadro 1 B), donde se puede observar al 19,90% de usuarios perciben que al nivel satisfacción del usuario como bueno, un 24% como deficiente, el 50,50 como regular., indicando que la satisfacción del usuario se ve influenciada en gran medida a la calidad de atención recibida .

En el cuadro N°2 se evidencia la existencia de la asociación entre evidencia física con satisfacción del usuario, esto se constata con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue de 0,783** indicando alta, directa y significativa asociación, contradictoriamente a los resultados descritos por Peña (2014) pues en su investigación indicó que los aspectos peor calificados por los usuarios fueron ajenos al trabajo profesional, elementos tangibles en abarcando la infraestructura de las instalaciones de la entidad , por otro lado Delbanco & Daley (1996) describen a la satisfacción del usuario como el aspecto fundamental consecuente a la atención de un servicio de calidad, dado su influencia directa en el actuar del usuario.

En cuanto a la determinación de la asociación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario (Tabla 3) se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de + 0,337** indicando que a pesar de que la asociación es baja aun es directa y significativa, resultados que discrepan a los descritos por Fernández (2015) en su investigación dado que encontró alto grado de satisfacción en relación a la Competencia de los empleados de la obra social (Fiabilidad)), y según Edwards Deming (1989) menciona que calidad seria “la traducción de los requerimientos futuros del cliente en aspectos susceptibles a valoración , dado que solo de esa manera se puede diseñar y fabricar un producto para brindar satisfacción”.

En la Tabla 4 se evidencia que la asociación entre capacidad de respuesta con satisfacción del usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018, obtuvo una asociación de 0,400** según coeficiente de correlación de Rho de Spearman, indicando moderada, y directa significancia acercándose a los encontrado similar resultado obtuvo Peña (2014) en su investigación indicando que fueron los aspectos dimensionales peores valoradas, por parte de los usuarios y que han sido las ajenas a la labor del profesional, entre ellas la capacidad de respuesta ya que mide la rapidez con que se realiza el servicio. Mientras que para Philip Kotler (2001), "el grado anímico de un individuo efecto de la comparación del rendimiento de un bien o prestación con la expectativa planteada”.

En la Tabla 5 se observa que la asociación de empatía con satisfacción del usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018, alcanzó una correlación de 0,705** esto indicaría que es alta, directa y significativa al nivel 0.01, dichos resultados coinciden con la investigación de Izquierdo y Sosa (2016), donde se encontró para la dimensión empatía un 49.95% de satisfacción en las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; así como lo encontrado por Peña (2014) donde empatía es una de las dimensiones altamente valoradas por los usuarios al encontrándose directamente vinculada a la satisfacción del usuario y mejor manera de analizar la calidad de servicio es intentar distinguir la calidad de servicio de la satisfacción del usuario. Hoffman & Bateson (2011).

V. CONCLUSIONES

- 1) Hay evidencia alta, directa y significativa ($\text{Sig.} = 0.000 < 0,01$) para determinar que si existe asociación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la UDR del seguro integral de salud Tumbes, 2018.
- 2) Existe evidencia estadística alta, directa y significativa (Rho Spearman fue de 0.783) para determinar asociación entre evidencia física y satisfacción de los usuarios en la UDR del SIS Tumbes, 2018.
- 3) Se determina que si existe relación significativa baja y directa (Rho Spearman fue de 0.337**) entre fiabilidad y satisfacción de usuario en la UDR del SIS Tumbes.
- 4) Se determina la asociación (Rho Spearman fue de 0.400**) significativa moderada y directa ($\text{Sig.} = 0.000 < 0,01$) entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuario en la UDR del SIS Tumbes, 2018.
- 5) Se determina la existencia de asociación (Rho Spearman fue de 0.705**) significativa alta y directa ($\text{Sig.} = 0.000 < 0,01$) entre empatía y satisfacción de usuario en la UDR del SIS Tumbes 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Sede central del SIS con la finalidad de mejorar la calidad de servicio deberá contratar 01 o 02 personas más, que brinden atención al usuario, disminuyendo intervalo del tiempo de espera de los usuarios y mejorando Fiabilidad (Puntualidad); ya que actualmente solo se cuenta con 01 persona que realice la atención y es insuficiente.
2. El área de recursos humanos solicitara el perfil del personal a contratar el cual deberá incluir experiencia suficiente en atención al público, trato cortés, amabilidad, respeto y tolerancia; además de una adecuada preparación psicológica para poder solucionar conflictos posibles.
3. Se sugiere al área de capacitaciones realizar un plan de capacitación anual que incluya temas relacionados a la atención que se brinda a los individuos que acuden a UDR y manejo de habilidades blandas, debiendo participar todo el personal inmerso en el proceso; a fin de brindarles las herramientas necesarias que ayuden a mejorar las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario.
4. Teniendo como finalidad incrementar una adecuada calidad de servicio y satisfacción del usuario, que se modifique de regular a bueno, se recomienda realizar evaluaciones periódicamente, que permitan mejorar de forma continua y sostenible las debilidades encontradas en dichas evaluaciones.

VII. REFERENCIAS

- Allcahuamán, M. (2015). Calidad De Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Maria Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Álvarez, F. (2003). Calidad y auditoria. Primera edición. Bogotá. Ecoe ediciones.
- Arellano, M. (2015). La Calidad del servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014 (Tesis de Grado Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Betancourt. Y, M. (2010). La evaluación de la calidad de servicio en contribuciones a la economía. Recuperado el 22 de agosto de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Brooks R.F. (1995). Internal service quality. Internacional: Bradford.
- Caballero, A. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Crosby, Philip B. (1988). “La organización permanece exitosa”. Editorial McGraw-Hill. México.
- Delbanco, T., Daley, J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. 88th ed.: Obstetrics and Gynecology; 1996: 20-7.
- Deming, W. Edwards. (1989) “Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Drummond, H. (1995). Que es hoy la Calidad Total. Bilbao, Deusto.

- Fernández, E. (2015). calidad en atención a usuarios de la administración pública (Tesis de Pregrado). Universidad FASTA, Buenos Aires, Argentina.
- Gonzales, A. (2005). Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones TREA, S.L. España.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios. La gestión en los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Hermosa, L. (2015). Estudio de la Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del Cliente de la Empresa Gechisa de Sullana 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Hernández, L. (2008). Perfil y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud Kume Mongen Ruka de la comuna de Lanco durante el 2do semestre del año 2005 (Tesis de pre grado). Universidad Austral de Chile, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación 6° Edición. México: Mc-Graw Hill.
- Hill Charles W. & Jones Gareth R. (2005). Administración Estratégica, Sexta edición. México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2011). Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. Cuarta edición. México: Cengage Learning.
- Izquierdo, G., & Sosa, L. (2016). Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl garrido Rosillo (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.

- Johnson, M.D., Eugene W.A., & Fornell, C. (1995) Rational and Adaptive Expectations in a customer expectation framework. *Journal of Customer Research* 21, 695-707.
- Juran, Joseph M. (1990) “Juran y la planificación de la calidad”. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia 8° Edición. México: Pearson educación.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995): The Nature of Customer Relationships in Services. *Advances in Service Marketing and Management* 4, 141-167.
- Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2006). Garantía de calidad. 2ª edición. Bogotá. Editorial Panamericana.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, año 2017 - núm. 33, octubre 2014, pp.181-209. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba, Bolivia.
- Mero, R., & Andrade, M. (2012). Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. Universidad Layca Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
- Monfasani, R. & Curzel, M. Usuarios de la información: formación y desafíos. Alfagrama Ediciones. 2° edición. Buenos Aires.
- Morales, V., & Hernandez, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los Servicios. Buenos Aires, Argentina.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL. *Scale Journal of Retailing*.

- Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Vol.27 (nº1), pp.121-122-123. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/1552154947/fulltextPDF/C0E39E805434832PQ/1?accountid=37408>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2011). Definición de satisfacción. Definición de:. Recuperado de: <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pizzo, M. (2014). La insatisfacción del cliente no es culpa del empleado. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/la-insatisfaccion-del-cliente-no-es-culpa-del-empleado.htm>
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Bogotá: Ecoe.
- Riveros, J., & Berne, C. (2007). Análisis de la opinión de los usuarios sobre Calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Chile.
- Rojas, D. (2003). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad.origenes-y-tendencia-de-la-calidad-total/>
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual (Tesis de Grado Doctorado). Universidad Católica de Murcia, Murcia, España.
- Santillán, G. (2015). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el CADER - UGEL 03 (Tesis de Grado Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.

Varas, A. (2012). 7 Pasos para una tesis exitosa. Lima: Universidad San Martín de Porras.

Vera, J. y Trujillo, A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y Administración (2016). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

ANEXOS

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Del Seguro Integral de Salud Tumbes, 2018.”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

1.- Femenino ()

2.-Masculino ()

1.2. Edad:

1.- 18 a 29 años ()

2.- 30 a 59 años ()

3.- 60 a más años ()

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BIEN	EXCELENTE

Variable 1: Calidad de servicio

N°	ITEMS	1	2	3		
	DIMENSION 1: EVIDENCIA FISICA					
1	¿La apariencia del mobiliario y espacios físicos está acorde a los servicios ofrecidos?					
2	¿El trabajador está bien uniformado y con una apariencia cuidada?					
3	¿Fue fácil para Usted acceder a las instalaciones del local?					
	DIMENSION 2: FIABILIDAD					
4	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar su trabajo?					
5	¿Recibió el servicio ofrecido en el plazo establecido?					
6	¿Le brindaron información veraz de la cobertura del servicio?					
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	¿Considera que el trabajador tiene capacidad de responder a sus necesidades?					
8	¿El trabajador demuestra habilidades en el trato hacia el usuario y sabe escuchar sus necesidades?					
9	¿El trabajador se mostró dispuesto a ayudar en sus necesidades?					
10	¿Se resolvió su consulta o sugerencia en la atención recibida?					
	DIMENSION 4: EMPATIA					
11	¿Los términos utilizado en la atención recibida fue entendible?					
12	¿Le mostraron cortesía y amabilidad en la atención recibida?					

Variable 2: Satisfacción del Usuario

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: EXPECTATIVAS					
13	¿La calidad del servicio fue mejor de lo esperado?					
14	¿El tiempo de espera para la atención fue el esperado?					
15	En relación al Servicio ¿Usted se siente satisfecho?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Karl Friederick Torres Mírez, con DNI N° 46710220, con grado académico profesional de Maestro en administración y Marketing, ejerciendo la carrera de licenciado en ciencias de la comunicación, por medio de la presente dejo constancia de haber revisado con fines de validación, los ítems del instrumento (cuestionario), que la investigadora Lissy Isabel Palomino Díoses, usara para su proyecto de investigación titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018”.

En efecto dicho instrumento para el estudio en mención, guarda coherencia con las variables, dimensiones, indicadores e ítems, además muestra un dominio específico de contenidos en lo que se busca medir y es consecuente con mediciones previas que han surgido en investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por la referida investigadora para su aplicación.

Tumbes, 20 de junio del 2018



Mg. Karl Friederick Torres Mírez
DNI 46710220



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Constancia De Validación De Instrumento

Yo, Edilbrando Alberca Guerrero, con DNI N° 80421543, con grado académico de Maestro en administración con mención en gerencia gubernamental, ejerciendo la carrera de licenciado en administración de empresas, por medio de la presente dejo constancia de haber revisado con fines de validación, los ítems del instrumento (cuestionario), que la investigadora Lissy Isabel Palomino Dioses, usara para su proyecto de investigación titulado: **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018"**.

En efecto dicho instrumento para el estudio en mención, guarda coherencia con las variables, dimensiones, indicadores e ítems, además muestra un dominio específico de contenidos en lo que se busca medir y es consecuente con mediciones previas que han surgido en investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por la referida investigadora para su aplicación.

Tumbes, 20 de junio del 2018



Mg. Edilbrando Alberca Guerrero
DNI 80421543



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Constancia De Validación De Instrumento

Yo, Héctor Javier Simonetti Paredes, con DNI N° 07319722, con grado académico de magister en gestión pública, ejerciendo la carrera de contador público colegiado, por medio de la presente dejo constancia de haber revisado con fines de validación, los ítems del instrumento (cuestionario), que la investigadora Lissy Isabel Palomino Dioses, usara para su proyecto de investigación titulado: **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018**°.

En efecto dicho instrumento para el estudio en mención, guarda coherencia con las variables, dimensiones, indicadores e ítems, además muestra un dominio específico de contenidos en lo que se busca medir y es consecuente con mediciones previas que han surgido en investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por la referida investigadora para su aplicación.

Tumbes, 20 de junio del 2018

Mg. Héctor Javier Simonetti Paredes
DNI 07319722

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	Existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	EVIDENCIA FISICA	INSTALACIONES FÍSICAS	NOMINAL
				APARIENCIA DEL PERSONAL	
				ACCESIBILIDAD	
			FIABILIDAD	PROFESIONALISMO	
				PUNTUALIDAD	
				HONESTIDAD	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
				HABILIDAD DE ATENCION	
				DISPOCISION DE AYUDA	
				RESOLUCION DE PROBLEMAS	
			EMPATIA	GRADO DE COMUNICACIÓN	
				CORTESÍA Y AMABILIDAD	

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLES E INDICADORES		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación entre evidencia física y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes?	Determinar la relación entre evidencia física y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	Existe relación entre evidencia física y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	EXPECTATIVA	CALIDAD	NOMINAL
¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes?	Determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	Existe la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.		TIEMPO DE ESPERA	
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	Existe la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.		EXPERIENCIA DE ATENCIONES ANTERIORES	
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.	Existe la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Tumbes.			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA

El/La bachiller **PALOMINO DIOSES LISSY ISABEL**, ha sustentado la Tesis titulada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA
REGIONAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD TUMBES, 2018”

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por Unanimidad

Habiendo recomendado siguientes:

- Ajustar las Recomendaciones, más precisión

Piura, Piura, 04 de Abril del 2019

PRESIDENTA: DRA. HIDALGO DE CUCHO.MARIELLA BELMINA.

SECRETARIO: MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL

VOCAL: MG.TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:40AM, del día 04 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD TUMBES, 2018", presentada/o por el /la bachiller **PALOMINO DIOSES LISSY ISABEL**.


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apt para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.


Piura, 04 de Abril del 2019


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA

PRESIDENTE


MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO


MG. TORRES MIRÉZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

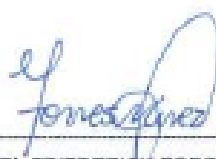
 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo, Karl Frederick Torres Mírez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018” de la estudiante Lissy Isabel Palomino Dioses, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 18 de setiembre del 2019



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
DNI 46710220



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018.


INDICADOR DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	5%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	pirhua.udep.edu.pe	



	<p align="center">AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	---

Yo, Lissy Isabel Palomino Dioses, identificado con DNI N° 44015088, egresado del Programa de Maestría En Gestión Pública , de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018" , en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



Lissy Isabel Palomino Dioses
DNI: 44015088
FECHA: Piura 04 De Abril del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lissy Isabel Palomino Dioses.

INFORME TITULADO:

“Calidad de Atención y Satisfacción Del Usuario En La Unidad Desconcentrada
Regional Del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04 DE ABRIL DEL 2019.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS LPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA

