



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS recibida en la
unidad de seguros del HLM durante el año 2022**

AUTORA:

Díaz Solano, María Esperanza ([orcid.org/ 0000-0003-3623-1073](https://orcid.org/0000-0003-3623-1073))

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia ([orcid.org/ 0000-0003-4826-8447](https://orcid.org/0000-0003-4826-8447))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Al todopoderoso por darme sabiduría y salud; a Marianela y Edgardo, mis padres por siempre confiar en mí; Lorenzo e hijos Daniela, Flavia y Enzo Mariano por estar a mi lado alentando cada paso en mi crecimiento.

Esperanza

Agradecimiento

A mi hermana Fabiola por su incondicional apoyo, a la Universidad por formar alumnos con la capacidad de ejercer con honradez cargos públicos.

Esperanza

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen	iii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
4.1 Estadísticos descriptivos.....	19
4.2 Estadísticos inferenciales.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Escala valorativa de los cuestionarios</i>	14
Tabla 2 <i>Ficha técnica del instrumento</i>	15
Tabla 3 <i>Validez de los instrumentos por juicio emitido por especialistas</i>	16
Tabla 4 <i>Valores del Alfa de Cronbach</i>	17
Tabla 5 <i>Dimensiones de la calidad de atención prestada a los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	19
Tabla 6 <i>Dimensiones de satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	20
Tabla 7 <i>Pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov</i>	21
Tabla 8 <i>Relación entre la calidad de atención con las dimensiones de satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	22
Tabla 9 <i>Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	23

Índice de figuras

Figura 1 <i>Esquema del diseño correlacional</i>	10
Figura 2 <i>Calidad de atención prestada a los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	19
Figura 3 <i>Satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM</i>	20

Resumen

El estudio presentado orienta su objetivo en determinar la influencia de la calidad de atención en el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS que acuden a la Unidad de Seguros del HLM en el periodo 2022, por ello, su metodología se rige por un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlación que empleó un cuestionario dirigido a una muestra compuesta por 163 usuarios atendidos en el área de orientación al público procede de la USPP, cuyos resultados exponen un nivel alto de calidad de atención en 43.56% por el otorgamiento de un trato cortés, oportuno y afable durante la prestación del servicio acorde con la prioridad de la emergencia, asimismo, se registró un nivel alto de satisfacción en 54.60% por la atención personalizada, inmediata y confiable, demostrando la existencia de una asociación positiva alta entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción reportados con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.967 junto a una probabilidad inferior al 5%. En conclusión, los pacientes que perciben una atención de calidad mostrarán mayores niveles de satisfacción con el servicio otorgado por la UPSS.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, pacientes asegurados.

Abstract

The objective of this study is to determine the influence of the quality of care on the level of satisfaction of SIS insured patients who attend the HLM Insurance Unit in the period 2022, therefore, its methodology is governed by an approach Quantitative non-experimental correlation level design that used a questionnaire addressed to a sample composed of 163 users served in the public orientation area comes from the USPP, whose results show a high level of quality of care in 43.56% for the granting of a courteous, timely and affable treatment during the provision of the service in accordance with the priority of the emergency, likewise, a high level of satisfaction was registered in 54.60% for the personalized, immediate and reliable attention, demonstrating the existence of a high positive association between the quality of care and the levels of satisfaction reported with a Spearman's Rho coefficient equal to 0.967 together with a probability less than 5%. In conclusion, patients who receive quality care will show higher levels of satisfaction with the service provided by the UPSS.

Keywords: Quality of care, satisfaction, insured patients.

I. INTRODUCCIÓN

La Calidad y satisfacción del usuario viene siendo de gran interés con respecto a la atención en salud; del mismo modo la insatisfacción de este, la cual debería tomarse en cuenta para cuantificar la excelencia del servicio en distintas Instituciones públicas, debiendo ser incluidas en los programas de mejora continua, siendo significativas por la alta competencia y globalización (Febres et al 2020).

El Ministerio de salud que en adelante será llamado MINSA en su R.M 519-2006, define calidad al grupo de dimensiones técnicas, científicas, humanas y de entorno cuyo fin es brindar atención a los usuarios de manera efectiva, eficaz y segura logrando satisfacer sus expectativas. Ante ello es importante proyectar mejoras y lograr así la aprobación de los pacientes (Castro, 2020).

La calidad se concibe como la utilización de ciencia y tecnología médica para mejorar los beneficios en salud, sin llevar riesgos consigo. Además, redacta dos dimensiones acopladas estrechamente como son: técnica e interpersonalidad (Bonabedian, 2000).

La Organización Mundial de la salud quien será descrita como OMS describe que es importante porque permite fortalecer los servicios en salud, debiendo ser eficaz, eficiente y seguro, con la única finalidad de conseguir satisfacción en el usuario; además de un efecto positivo en su salud. Ante lo mencionado, ambos indicadores son constantemente evaluados (OMS, 2020).

El Hospital Las Mercedes, que en adelante se referirá como HLM, del departamento de Lambayeque - Chiclayo, viene brindando atención médica desde hace 179 años, a poblaciones no solo de la región, sino de diferentes departamentos aledaños como Tumbes, Piura, Cajamarca y Amazonas, considerado como uno de los más importantes del Departamento de Lambayeque. (GORE, 2020)

Como toda Institución pública a nivel nacional, ésta presenta diversas falencias, entre las más resaltantes tenemos: infraestructura, equipamiento antiguo, inadecuada distribución de servicios, personal asistencial y administrativo poco capacitado.

Parte del HLM, es la Unidad de Seguros Públicos y Privadas, en adelante “USPP”, cuyo propósito es la atención directa de todo afiliado al Sistema Integral de Salud, en adelante se referirá en el texto como “SIS”.

La USPP, cuenta en su organización con 21 trabajadores activos, con horarios de 24 horas; en su mayoría es personal joven, cuya condición laboral es locación de servicios, desarrollando actividades como: auditoría médica, digitación, orientación al público, Refcom, telemedicina, sepelios, alimentos, oxígeno, teleatendiendo y recepción de altas médicas de pacientes afiliados al SIS.

Con el pasar de los años el HLM gestiona con MINSA y el GORE Lambayeque mejorar la infraestructura de este, en bien de la comunidad que es atendida diariamente en esta institución, sin embargo, hasta la fecha no se evidencian inyección de presupuesto, alternativas de construcción o remodelación, generando caos en los pabellones, servicios cerrados por caídas de infraestructura antigua, zozobra ante nuevos derrumbes.

Del mismo modo se laboró con personal que no reunía las condiciones para ejercer funciones públicas, trabajadores con diferentes regímenes laborales, sueldos precarios, sin beneficios laborales e incentivos, reconocimientos, poco empáticos, falta de trabajo y coordinación en equipo e identificación institucional.

Ante esta situación se desarrolló el presente estudio cuyo título es “Calidad de atención y Satisfacción del asegurado SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022”.

De este modo, se estableció como problema principal ¿De qué manera influye la Calidad de atención en la Satisfacción del asegurado SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?

Se formuló como problemas específicos: ¿De qué manera influyen las dimensiones trato empático, fiabilidad, orientación adecuada, puntualidad, seguridad, elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?

La justificación teórica del estudio es conocer la influencia entre calidad de atención sobre la satisfacción del asegurado SIS, llevando a proporcionar información enriquecida por el análisis de sus variables, con miras en mejorar el trato brindado en el nosocomio, siendo el resultado la satisfacción del usuario.

A nivel práctico, este propone lograr un efecto oportuno y positivo, usando como instrumento evaluador la encuesta, que ha sido diseñada en base a la relación que existe entre sus variables.

Metodológicamente, se desarrolló un estudio descriptivo y transversal, con enfoque cuantitativo, pues es analizado en un determinado momento buscando lograr la satisfacción de los asegurados atendidos. La investigación estará en base a una encuesta, con su instrumento, el cuestionario propuesto por Servqhos modificado.

Se estableció como objetivo general determinar cómo influye la calidad de atención y satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022. Los objetivos específicos son determinar la influencia entre las dimensiones trato empático, fiabilidad, orientación, puntualidad, seguridad, elementos tangibles con nivel de satisfacción del asegurado al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

Como hipótesis general tenemos: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

Como hipótesis específica: Existe relación significativa y directa entre las dimensiones trato empático, fiabilidad, orientación, puntualidad, seguridad, elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Hace más de una década, diferentes países toman mayor importancia en estimar la calidad de atención, por lo que esta ha generado un dominio importante en la prestación de servicios.

Gutiérrez (2019) define calidad al grado de posibilidad donde los servicios prestados aumenten los resultados sanitarios a obtener, como consecuencia del ofrecimiento de un producto y/o servicio que se acomoda a las necesidades de los atendidos.

Megan et al. (2018), indica que el contar con suficientes recursos en los centros de salud puede llegar tener efectos positivos otorgando calidad oportuna de atención por parte del personal hacia los pacientes, lo cual, puede tener menor proporción de posibilidades en las zonas que se encuentren alejadas, como por ejemplo zonas de frontera, ya que, el contar con todos los recursos en ocasiones demanda diversos procesos, costos, procesos administrativos y demás.

Para otorgar una calidad en la atención que satisfaga a las pacientes, conforme a la investigación ejecutada por Tappenden et al. (2013), en un nosocomio, manifiesta que es necesario mejoras tanto en el ámbito de ingresos económicos en el personal como en los recursos que ofrecen los establecimientos porque se desarrollara una motivación para ejercer de forma eficiente sus labores

Además, se hace mención que el personal sanitario como las enfermeras deben poseer habilidades positivas para que se brinde una atención que satisfaga las necesidades a los pacientes desde el momento en que ingresa al establecimiento de salud, conforme con una atención de calidad, solventando sus dudas y contribuyendo en la recuperación de la persona enferma (Aiken et al., 2016).

Calificar de manera periódica la atención en los diferentes establecimientos y hospitales del país, resulta indispensable para conocer la percepción de los atendidos por los diversos especialistas de la salud, que a la vez se puede conocer con el grado de satisfacción por cada atención recibida, sin embargo, no en todos

los establecimientos se realizan investigaciones para conocer si el personal de éstos está cumpliendo con una calidad oportuna. (Hu et al., 2016).

Entre las cualidades que posee la calidad de atención se encuentra la eficiencia en el desarrollo de las actividades que son ejecutadas en los centros hospitalarios involucrando su desempeño y la satisfacción de las personas que ingresan a los hospitales (Tsai et al., 2015).

La RAE (2019) conceptualiza que calidad es adecuar un servicio a cualidades específicas.

La OMS (2020) busca propagar conocimientos acerca de planes de gestión en aras de mejoras en el ejercicio laboral y la calidad en los ámbitos públicos y privados.

México viene destacando esfuerzos con la finalidad de obtener un avance pausado, seguro e inalterable en prestaciones sanitarias, al proponer políticas públicas, siendo su mayor interés un trato justo para usuarios y familiares.

En nuestro país, aún no podemos autenticar de manera unitaria modelos de calidad o instrumentos que existen en otros países. Según Alfageme (2017), describe que los esfuerzos tanto del MINSA como de centros privados no son lo suficientes para medir el grado de calidad sigue siendo pobre, viéndose reflejado en la tercera encuesta anual realizada por una universidad nacional (2019), donde se percibe un nivel bajo de calidad. Asimismo, sostiene que este interés inicia a finales de los 90, donde MINSA enfatiza la existencia de diferencias de calidad, protección, accesibilidad.

En relación con investigaciones previas del ámbito internacional tenemos:

Romero (2017), Velásquez et al (2020) proponen evaluar atención de calidad en usuarios, para lo que utilizaron un estudio transversal observacional cuantitativo, aplicando a cada usuario una encuesta. Romero (2016), obtuvo un valor en muy buena calidad por encima de 70%, siendo beneficiosa y positiva sobre los niveles de satisfacción de los usuarios habituales; marcando una gran

diferencia con el estudio descrito por Velásquez (2020), a través de su método SERVQUAL, obtiene como resultado un valor que no supera el 42%.

Numpaque (2017), Carrillo et al (2017) y Alarcón (2020), proponen descubrir la aceptación de los usuarios en relación con la calidad de atención. Los autores en mención realizaron estudios descriptivos cuantitativos, con el fin de analizar la relación entre sus variables. Numpaque (2017), obtiene como resultado que existe mayor predominio en mayores de 47 años y con nivel superior, para brindar respuestas que describen los aspectos como: amabilidad, buen trato, confianza, y con una menor puntuación encontramos: apariencia, señalización, tecnología e infraestructura. Carrillo (2017) en cambio obtuvo que las dimensiones mayores valoradas fueron la seguridad con 39% y la empatía con un 37%. Alarcón (2020) sin embargo obtuvo que el mayor problema para brindar una adecuada calidad de atención fue: inexperiencia en un 62%, demoras para dar solución a los problemas con un 52%, infraestructura y equipamiento con 50%.

En relación con investigaciones previas del ámbito nacional encontramos: Ruiz (2016), Herrera et al (2017) y Valencia (2018) buscan a través de sus estudios conocer satisfacción en relación con el grado de calidad de los procesos de atención, usando estudios descriptivos, de tipo cuantitativo con aplicación de encuestas a pacientes atendidos en establecimientos de salud. Ruiz (2016), determina que el nivel de satisfacción regular en un 67% y 33% nivel bueno, en consulta externa se obtuvo, 76% de nivel bajo, el 24% nivel regular. Herrera (2017), manifiesta que existe relación directa entre las variables en estudio, siendo vitales para generar satisfacción de los usuarios atendidos. Valencia (2018), por su lado al realizar su estudio no experimental concluye que en un 61% los usuarios se encuentran insatisfechos por la atención brindada en su estudio del servicio de radiología.

Rodríguez y Muñoz (2017) relacionaron en sus estudios que los aspectos personales influyen en la satisfacción del paciente, principalmente: grado de instrucción, edad, nivel socioeconómico y el sexo; concordando con los de tipo contextual como: empatía, trato administrativo, tiempo de espera. Los resultados con menor puntaje fueron: trato, tiempo de espera, trámites en admisión y el

confort en espera; sin embargo, en la calidad las cifras no llegaron a superar la media estándar encontrándose: Duración de la consulta, explicación en el tratamiento y la información clínica para resolver su dolencia.

Román (2018), Ladera (2019), desarrollaron sus estudios en base a conocer la satisfacción de los usuarios externos atendidos en pabellones de apoyo al diagnóstico, en este caso radiología, usando un diseño no experimental; de nivel descriptivo y básico. Con la encuesta SERVQUAL validada por el MINSA. Esta investigación da como resultado final que los atendidos no perciben una buena calidad de atención, destacando entre sus factores negativos los aspectos tangibles, fiabilidad, respuesta rápida y seguridad, sin embargo, solo se encuentran satisfechos con las dimensiones de empatía. Ladera (2019) por el contrario obtiene un mayor grado en atención con calidad siendo el valor de 93.08%.

El estudio de Fariño et al. y Ocaña (2018) donde se miden ambas variables de estudio en un EE.SS se obtuvo como resultado insatisfacción primando: fiabilidad, tiempo de espera, horarios y confianza; evidenciándose que el profesional no está capacitado para solucionar quejas y/o reclamos.

La Torre et al. (2018) estudiaron los factores relacionados a la satisfacción del usuario en un hospital de Perú, donde el 78.7% de los encuestados no estaban satisfechos, reflejándose en las dimensiones de fiabilidad, responsabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad; además del tiempo de llegada del usuario al hospital fue de una media de 49.8 y el tiempo de espera de la atención fue de un promedio de 32.5. Resalta, que una mala atención conlleva a la insatisfacción del usuario, reflejándose en reclamos, denuncias y quejas a través de medios de comunicación, desprestigiando a las instituciones públicas o privadas.

Marín, et al y Pantoja (2019) estudiaron las variables en el servicio de terapia física en Perú, con un estudio descriptivo, observacional y transversal, encuestando a 94 pacientes. La dimensión con menor puntaje fue el nivel de tangibilidad, por el contrario, la confiabilidad, nivel de respuesta y seguridad fue

modesto seguido de bajo, el nivel de empatía fue modesto. Como resultado se obtuvo la satisfacción de los usuarios.

Gambini (2020) propuso conocer calidad de atención en un área de neonatología con respecto al personal activo. El método utilizado fue cuantitativo, tipo no experimental, descriptivo correlacional, transversal. Los resultados fueron descritos con una alta confianza en calidad de atención con 81%, generando satisfacción de los familiares directos.

Meza (2021) por su lado, investigó las variables en estudio en una entidad privada, donde determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Con un estudio cuantitativo. El mayor puntaje se obtuvo en las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y confianza estrechamente relacionadas con la satisfacción de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Existen métodos de fácil realización en áreas específicas para valorar de manera cuantitativa la conducta de un determinado grupo, analizando datos para participar, modificar, reparar y analizar cambios positivos en un área (Carrasco, 2017).

Las investigaciones con enfoques cuantitativos son las encargadas de recopilar y estudiar información que se pueda cuantificar, logrando medir fenómenos y propiedades. Como características está su carácter objetivo y numérico, buscando corroborar o descartar la hipótesis estadísticamente. (Hernández & Mendoza, 2018).

Ante lo descrito, este trabajo de investigación es cuantitativo, pues utiliza dos encuestas tipo cuestionario para medir sus variables.

Es de tipo básica cuyo objetivo será mejorar el conocimiento per se” (Tam et al, 2008, p. 146).

Un estudio descriptivo es aquel que tiene consideración del objeto a estudiar mediante el análisis de sus componentes para determinar el comportamiento de sus variables, especificando sus propiedades y características. (Llamas & Fernández, 2018).

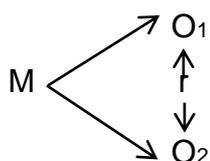
Es aplicada pues el estudio se desarrollará en la unidad de seguros, descriptiva estudiando la relación y la actuación de las variables en el tiempo. De este modo se usó una estadística descriptiva.

Es correlacional, pues su finalidad es crear asociación entre las variables mostrando de manera global el fenómeno y conocer a detalle la realidad como producto de la interacción de variables” (Urbano et al 2006, p.16). Además de servir para establecer si existe una relación positiva o negativa entre sus variables. (Hernández et al., 2014).

Es transversal pues estudia sus variables en un determinado momento y tiempo por única vez, en tiempo real en su población de objeto, indagando sobre una problemática actual en un ámbito determinado (Coll,2021).

Es de tipo no experimental, pues las variables no serán manipuladas, descriptiva, describiendo las realidades en tiempo presente. Palacios (2016, p.55). El logro de sus datos no permite el cambio en su objetivo poblacional, siendo la recolección de estos no condiciona la unidad de análisis. (Dzul, 2021).

Figura 1 *Esquema del diseño correlacional*



Donde:

M= Asegurados del SIS

O₁: Calidad de atención

O₂: Satisfacción del usuario

R: Relación entre variables sujetas a análisis.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de atención

Definición conceptual: Es el nivel donde los servicios de salud enfocados en población y personas aumentan la posibilidad de llegar a lograr resultados saludables esperados ajustados a juicios profesionales con base en datos probatorios. Del mismo modo engloba la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, involucrando que la calidad de atención alcanza a medir y mejorar de manera continua a través de la asistencia de la atención en base a

datos probados, considerando las necesidades y prioridades de pacientes, familias y población en general. (OMS, 2020).

Definición operacional: Estudia el conocimiento con relación a calidad en atención, aplicando encuestas, considerando sus dimensiones.

Dimensiones:

Enfoque en el usuario: Apreciación general percibida por el paciente sobre la calidad de atención, exponiendo sus necesidades. (Sistema de Gestión de la Calidad en Salud-MINSA 2008).

Liderazgo: Es lograr objetivos de calidad basados en la competencia, importancia moral y la capacidad del diálogo. Es una pregunta sobre alcanzar acuerdos entre varias entidades diferentes, con diferentes niveles de desarrollo y mediante descentralización, alcanzando un gran nivel de autonomía. (Sistema de Gestión de la Calidad en Salud-MINSA 2008)

Cortesía: Muestra la amabilidad del personal de servicio, demostrando cortesía y conocimiento para informar e infundir confianza. (Reaño 2021)

Accesibilidad: Es el enfoque de los servicios a las personas, entendido como una cuestión de oferta, en este sentido, para lograrlo es necesario eliminar las barreras existentes al respecto. (Comes 2006)

Tiempo: Promedio de espera para la atención de los usuarios en la unidad de seguros.

Atención: es un enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de la gente. (OMS, 2021)

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es la evaluación subjetiva y susceptible a cambios que dependen de muchos factores (Lostanau, 2018). Fariño et al. (2018) define

que ésta es la sensación personal de decepción o placer, siendo el resultado una alta satisfacción cuando el desempeño supera las expectativas.

Definición operacional: Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas.

Dimensiones:

Trato empático: Capacidad de los empleados para ponerse en la piel del usuario y entender sus necesidades (Reaño 2021)

Fiabilidad: Capacidad con lo que cuenta el personal para ofrecer un buen servicio de forma honesta. (Reaño 2021)

Orientación: Dar lineamientos y ubicación del espacio donde será atendido durante su estancia hospitalaria.

Puntualidad: Es una cualidad que tiene una persona, se considera la virtud de cumplir una tarea o cumplir una obligación en un tiempo determinado y comprometerse a cumplirla. (Arjona 2021)

Seguridad: se refiere al apartado de conocimiento, metodología y estrategia. reducir y/o prevenir eventos adversos en la atención de la salud. (Lazo 2018)

Elementos tangibles: está asociado a las percepciones y expectativas sobre los aspectos físicos y el contexto: las situaciones físicas y los aspectos de la infraestructura y las comodidades. (Reaño 2021)

Ambas variables serán medidas con la Escala Likert y su nivel es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población objeto de estudio son los usuarios SIS que acudieron al área de orientación al público de la USPP durante el segundo trimestre del 2022, con 280 usuarios.

Criterios de inclusión

- Que sean asegurados al SIS atendidos en la USPP del Hospital Las Mercedes.
- Que sean familiares de asegurados al SIS atendidos en la USPP del Hospital Las Mercedes.
- Que tengan disponibilidad de tiempo.

Criterios de exclusión

- Que no sean asegurados al SIS atendidos en la USPP del Hospital Las Mercedes.
- Que no sean familiares de asegurados al SIS atendidos en la USPP del Hospital Las Mercedes.
- Que no tengan disponibilidad de tiempo.

La muestra fue calculada con base a la fórmula de población finita,

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{280 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (279-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = 163$$

Donde:

N= Población del estudio englobó a 280 asegurados.

p= Probabilidad de éxito igual a 0.5.

q= Probabilidad de fracaso con valor de 0.5.

z= Parámetro asociado a un nivel de significancia del 5%

d= Margen de error correspondió a 0.05

n= Muestra comprendió a 163 asegurados inscritos en el SIS.

Esta investigación, utilizó la técnica del muestreo probabilístico, estudios como el de Otzen (2017) dice que los encuestados deben ser incluidos al azar (p.228). Del mismo modo será aleatoria simple, citando a Ocaña (2019), quien manifiesta que en una población los individuos poseen las mismas posibilidades para ser elegidos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por ser un estudio cuantitativo se utilizaron encuestas, evaluándose a los asegurados al SIS atendidos en la USPP del Nosocomio durante el año 2022, para conocer su nivel de satisfacción en los ítems.

Se utilizará el cuestionario y la forma de medir los ítems es hecha en la escala Likert, usando un estudio transversal, pues se realiza por única vez.

Las preguntas realizadas para calidad consistieron en 15 preguntas divididas en dos ítems para enfoque al usuario, dos en liderazgo, cuatro para cortesía, dos en accesibilidad, tres para tiempo y dos para atención. Obtuvo un alfa de Cronbach de 0.925, adaptado para evaluar esta variable en la USPP del HLM. El cuestionario de satisfacción constó de 15 preguntas, divididas en tres ítems para trato empático, dos para fiabilidad, dos en orientación, dos en puntualidad, dos para seguridad y cuatro en elementos tangibles. Obtuvo un alfa de Cronbach de 0.89.

La escala valorativa es la siguiente:

Tabla 1 *Escala valorativa de los cuestionarios*

Abreviatura	Denominación	Código
N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Bernal (2000) describe que los cuestionarios son herramientas utilizadas para ser redactadas en base a interrogantes enfocadas a contestar el contenido de las variables, debiendo ser breves y entendibles. SERVQHOS viene siendo una herramienta utilizada desde hace más de 10 años cuyo propósito es evaluar la calidad de atención percibida por parte del usuario.

Tabla 2 *Ficha técnica del instrumento*

Aspectos	Datos
Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQHOS
Autora/adaptación	RM N ^o 527-2011/María Esperanza Díaz Solano
Administración	Individual
N^o de ítems	30
Duración	10 minutos
Población	163 usuarios asegurados SIS y familiares de asegurados al SIS atendidos en la USPP del Nosocomio
Finalidad	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendidos en la USPP del HLM año 2022.

Taherdoost (2016) manifiesta que la validez está relacionada con el juicio brindado por un experto respecto a una construcción, además de ser el nivel que existe entre la medida de un constructo y el juicio del experto. Significa que contiene validez si su contenido es trascendental en la obtención de la información requerida. (p. 9).

En este proyecto de investigación, se valida a través de encuestas sometidas a cada variable con quince preguntas respectivamente, evaluadas por tres magister en los procesos de gestión pública, como calificadores por su experiencia.

Tabla 3 Validez de los instrumentos por juicio emitido por especialistas

Experto	Grado académico
Mg. María Luisa Urquepe Montenegro	Maestra en gestión pública
Mg. Sandra Stefany Villena Arbulu	Maestra en gestión pública
Mg. Luis Martin Lamadrid Benites	Maestro en servicios de salud

Kerlinger (2002), dice que este es el rango por el cual un instrumento crea resultados consistentes y coherentes.

Como material que prueba la confiabilidad de este proyecto, se elaboró un cuestionario, que será aplicado a 163 usuarios asegurados al SIS atendidos en la USPP, corroborando que las respuestas estuvieron planteadas de manera correcta.

Se empleó la escala Alfa de Cronbach, para así fijar el nivel de exactitud y solidez de los instrumentos, para posteriormente realizar el análisis correspondiente.

Santos (2017), redacta que el Alfa de Cronbach, fue propuesto en 1951, cuyo objeto fue valorar la confiabilidad a raíz de la sumatoria de diversas mediciones. Toma valores cuyos rangos son: 0 y 1, interpretando: 0 es nula y total. El análisis de esta escala significa que es mayor grado de confiabilidad si está cerca al 1, con una fiabilidad de 0.90.

Tabla 4 *Valores del Alfa de Cronbach*

Coefficiente	Categoría
Valor mayor a 0.9	Excelente
Valor mayor a 0.8	Bueno
Valor mayor a 0.7	Aceptable
Valor mayor a 0.6	Cuestionable
Valor mayor a 0.5	Pobre
Valor menor a 0.5	Inaceptable

3.5 Procedimientos

Las preguntas de las encuestas fueron realizadas usando de referencia mi marco teórico, aportes de expertos en materia de investigación, para tener precisión, claridad y relevancia para su elaboración.

Los gráficos y tablas presentadas se realizaron utilizando las metodologías y herramientas de procesamiento de datos estadísticos para visualizar las variables de estudio en esta investigación.

Se solicita la carta de presentación para ser entregada a los expertos que intervendrán en la investigación y así iniciar las encuestas.

Se aplicó el instrumento a 163 colaboradores de la Unidad de Seguros, con la valoración de los ítems antes mencionados.

Según Manterola (2019) manifiesta que toda investigación de carácter transversal es aquella que será medida una sola vez, sin seguimientos, por el contrario, serán en un determinado momento.

3.6 Método de análisis de datos

La muestra estará sometida a encuestas para posteriormente generar una matriz de datos a exportarse en el paquete estadístico SPSS versión 26, analizando

así ambas variables, para recopilar información para elaborar y poder dar interpretación a las tablas y gráficos, y así cumplir los objetivos e hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, cuyo resultado será plantear las diferentes recomendaciones y conclusiones para este proyecto.

El método utilizado es básico.

3.7 Aspectos éticos

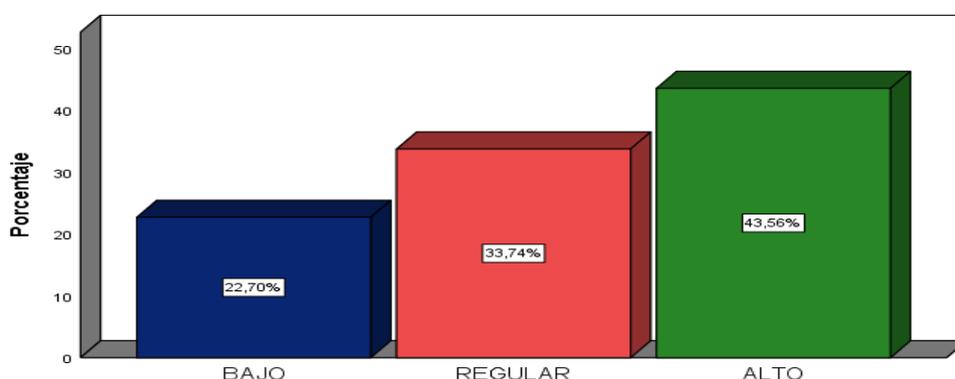
Se respeta el derecho de autoría. Los datos recopilados son reales y serán tomados de los usuarios y familiares de pacientes SIS atendidos en la USPP, este trabajo se realizará con la aprobación de la Dirección ejecutiva del Nosocomio, además los datos que se obtendrán de la población nos permitirán estudiar las variables.

Las respuestas obtenidas serán confidenciales y con dirección plena al trabajo de investigación, sin ser alterados los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos descriptivos

Figura 1 *Calidad de atención prestada a los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM*



Respecto a la figura anterior se expone el predominio de un nivel alto de calidad de atención en 43.56% por el esfuerzo constante del personal de la USPP en la satisfacción de las diferentes necesidades del paciente con el otorgamiento de un trato cortés, paciente y afable durante la prestación de una atención efectuada respetando su orden de llegada y la prioridad de la emergencia. Asimismo, el 33.7% reportó un nivel regular en relación a la atención provista por la entidad y sólo un 22.7% registró un nivel bajo.

Tabla 1 *Dimensiones de la calidad de atención prestada a los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM*

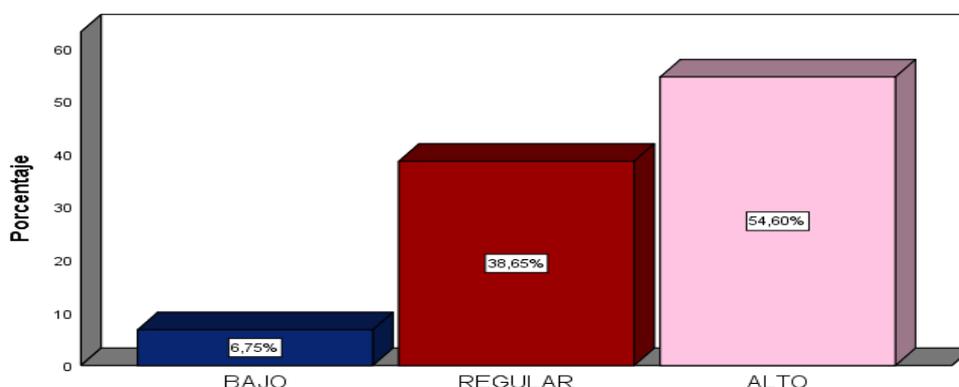
Niveles	Usuario		Liderazgo		Cortesía		Accesibilidad		Tiempo		Atención	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	17	10.4%	12	7.4%	45	27.6%	10	6.1%	37	22.7%	17	10.4%
Regular	56	34.4%	87	53.4%	47	28.8%	81	49.7%	53	32.5%	67	41.1%
Alto	90	55.2%	64	39.3%	71	43.6%	72	44.2%	73	44.8%	79	48.5%
Total	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

Respecto a la tabla anterior, se evidenció el predominio de un nivel alto en la dimensión enfoque usuario en 55.2% que señaló el esfuerzo del profesional en cumplir con las expectativas de los asegurados durante su atención. Asimismo, se

mostró un nivel regular de liderazgo en 53.4% por la presencia de dificultades en la resolución de problemas manifestados en el periodo de entrega del servicio. Además, se reportó un nivel alto en la dimensión cortesía en 43.6%, tiempo en 44.8% y atención en 48.5% por brindar un trato cordial, tolerante y afable en un momento oportuno acorde a su situación de emergencia.

Figura 2 Satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM



En relación a la figura anterior, se muestra la prevalencia de un nivel alto de satisfacción en el 54.60% de los pacientes asegurados debido a la entrega de un trato asociado a las necesidades de los usuarios, el otorgamiento de una serie de orientaciones durante la provisión del servicio puntual que confiere seguridad. Asimismo, el 38.7% de los pacientes manifestó un nivel regular y sólo el 6.70% expresó un nivel bajo de satisfacción con la calidad demostrada por el servicio por deficiencias en algunos aspectos tangibles como mobiliario y material de trabajo.

Tabla 2 Dimensiones de satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM

Niveles	Empático		Fiabilidad		Orientación		Puntualidad		Seguridad		Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	3.7%	5	3.1%	8	4.9%	11	6.7%	11	6.7%	34	20.9%
Regular	68	41.7%	142	87.1%	62	38.0%	60	36.8%	60	36.8%	98	60.1%
Alto	89	54.6%	16	9.8%	93	57.1%	92	56.4%	92	56.4%	31	19.0%
Total	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%	163	100.0%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

Se expone en la tabla anterior, el predominio de un nivel alto en la dimensión trato empático en 54.6%, orientación en 57.1%, puntualidad en 56.4% y seguridad en 56.4% por la provisión de un trato individualizado caracterizado por otorgar orientaciones apropiadas en el momento de la atención por profesionales capacitados que confiere seguridad. Asimismo, se registró un nivel regular en la dimensión fiabilidad en 87.1% y elementos tangibles en un nivel regular en 60.1% por algunas complicaciones en la prestación del servicio integral y confiable debido al escaso material informativo, insuficiente mobiliario e inadecuado ambiente de atención.

4.2 Estadísticos inferenciales

Tabla 3 Pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del paciente	0.186	163	0.000
Trato empático	0.325	163	0.000
Fiabilidad	0.283	163	0.000
Orientación	0.231	163	0.000
Puntualidad	0.271	163	0.000
Seguridad	0.192	163	0.000
Elementos tangibles	0.222	163	0.000
Calidad de atención	0.204	163	0.000
Enfoque en el usuario	0.311	163	0.000
Liderazgo	0.265	163	0.000
Cortesía	0.238	163	0.000
Accesibilidad	0.251	163	0.000
Tiempo	0.228	163	0.000
Atención	0.236	163	0.000

Respecto a la tabla anterior, se expone los resultados arrojados por la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov que muestran el ajuste a una distribución no normal de los datos en la variable calidad de servicio junto a sus dimensiones por evidenciar un p – value menor al 5%, asimismo, la variable satisfacción del paciente y dimensiones comprendidas manifiestan una distribución no normal por reportar una probabilidad inferior al 5% que encaminó a la elección de estadísticos no paramétricos, siendo el Rho de Spearman empleado en la determinación de las correlaciones.

Se establece como hipótesis específica:

H0: No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y las dimensiones trato empático, fiabilidad, orientación, puntualidad, seguridad y elementos tangibles de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y las dimensiones trato empático, fiabilidad, orientación, puntualidad, seguridad y elementos tangibles de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

Tabla 4 *Relación entre la calidad de atención con las dimensiones de satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM*

		Trato empático	Fiabilidad	Orientación	Puntualidad	Seguridad	Elementos tangibles
Calidad de atención	Rho de Spearman	0.880	0.902	0.928	0.924	0.942	0.965
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	163	163	163	163	163	163

Nota: Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

Respecto a la tabla anterior, se muestra una asociación positiva entre la calidad de atención con el trato empático otorgado a los asegurados del SIS registrados en la Unidad de Seguros HLM, corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.880 junto a un p-value inferior al 5%. Asimismo, se expone una relación directa alta entre la calidad de atención con la fiabilidad de los asegurados del SIS pertenecientes a la Unidad de Seguros HLM, manifestado con un coeficiente de Rho de Spearman con valor de 0.902 junto a una probabilidad inferior al 5%.

Se estableció una relación positiva alta entre la calidad de atención y la dimensión orientación manifestado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.928 junto a un p-value inferior al 5% que corrobora la hipótesis propuesta.

Además, se expone una asociación positiva alta entre la calidad de atención y la dimensión puntualidad manifestado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.924 junto a una probabilidad inferior al 5%. Por otro lado, se evidenció una

influencia directa de una atención de calidad en el otorgamiento de un servicio que transmite confianza porque el personal posee el conocimiento y experiencia necesaria manifestado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.942 y un p-value menor al 5%.

Además, se evidenció una relación positiva alta entre la calidad de atención con la dimensión elementos tangibles mostrado con un coeficiente de Rho de Spearman con valor igual a 0.965 junto a un p-value menor al 5%.

H0: No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.

Tabla 5 *Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados SIS de la Unidad de Seguros HLM*

		Satisfacción
Calidad de atención	Rho de Spearman	0.967
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	163

Nota: Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En relación a la tabla anterior se aprecia una relación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.967 y una probabilidad inferior al 5% que manifiesta la importancia de un servicio íntegro y de calidad en el crecimiento de mayores niveles de satisfacción de los pacientes asegurados en el SIS.

V. DISCUSIÓN

La atención recibida en los hospitales del ámbito público es importante para generar una confianza en los ciudadanos que se encuentran asegurados en el sistema integral, siendo importante que todas las personas reciban una atención de calidad en grados mayores si esto es realizado en el sector público, ya que, todos esperan acudir a los establecimientos y hospitales para encontrarse con un personal que satisfaga cada una de sus inquietudes y los pueda ayudar en todo lo que necesitan conocer. Una vez de haber obtenido los resultados se puede dar a conocer con la sustentación de sus indicadores con las antecedentes que se obtuvieron como fundamento para la elaboración del presente estudio y al realizar una comparación en cada uno de los objetivos que se planteó siendo indispensable en el área de salud, puesto que, es importante para todas las personas.

En el caso del objetivo general se encontró una coincidencia entre ambas variables las cuales son la calidad de atención y la satisfacción que se llega a desarrollar en los pacientes del SIS durante su proceso de acercamiento al centro de salud para ser atendidos, llegando así a encontrar una relación positiva alta con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.967 además de una probabilidad inferior al 5% dando a evidenciar que tan indispensable es el servicio que es otorgado a los asegurados del SIS para poder generar una satisfacción en los pacientes.

Sus resultados fueron verificados con los de Romero (2017), Velásquez et al. (2020), donde se corroboró que para sus pacientes en estudio tuvieron una calidad mayor al 70% siendo favorable para la obtención de una satisfacción en los pacientes, sin embargo, Velásquez (2020) por medio del método Servqual los resultados no superaron el 42%, por ende, no todos los individuos se encontraban satisfechos con la atención recibida, indicando en aquel estudio deficiencias en el manejo adecuado en una atención de calidad, por ende, era importante encontrar en que se debió haber mejorado para que el centro llegará a desarrollar indicadores más elevados en positivismo.

También en la evaluación ejecutada por Ruiz (2016), Herrera et al (2017) y Valencia (2018), se buscó conocer si la calidad de atención que se brindaba a la ciudadanía que se acercaba por sus consultadas al centro sanitario interfería en la satisfacción encontrándose los índices en Ruiz (2016) sus porcentajes variaron en regular de 24% a 67% y bueno 33% y bajo 76%. Respecto a Valencia (2018) su análisis localizo un 61% de los usuarios que se encontraban insatisfechos y según Herrera (2017) indico que ambos indicadores se encuentran relacionados, por tanto, mientras no se otorgue una atención de calidad las personas estarán insatisfechas con el centro donde fueron atendidos y no van a desear volver a ser atendidos en un lugar igual.

En cuanto al objetivo específico 1 sobre una relación que se debe tener entre el trato empático y la calidad de atención, al terminar el procesamiento de los datos, se encontró que en los individuos asegurados en el SIS del área de unidad de seguros HLM se generó una conexión positiva con un coeficiente Rho de Spearman siendo igual al 0.880 y un p-valor menor al 5%, puesto que, ante una calidad en la atención también se obtendrá un trato empático.

Fue sustentado conforme a la investigación de Rodríguez y Muñoz (2017), puesto que, indicaron en su estudio que lo influyente en las personas para mantener una satisfacción cuando asisten a un centro de salud en busca de médicos para aliviar sus enfermedades es el trato empático que es brindado por el personal desde la entidad administrativa hasta el personal por el cual es atendido para que también les ayude a poder cumplir con todos los tramites que eran pedidos por la administración, asimismo, se puso en manifiesto que ellos deseaban que se cumpliera su tiempo de espera y que aquel tiempo no sobre pase lo estipulado.

Respecto a lo mencionado por Román (2018), Ladera (2019), se puede de igual indicar que para los pacientes tener en cuenta la empatía que tenían los especialistas en el establecimiento era necesario para generarles una satisfacción, el cual, en aquel estudio se utilizó una encuesta de acuerdo a la escala Servqual llegándose a una calidad de atención en un valor del 93.08% de aceptación en los individuos indicándose resultados positivos.

Respecto al objetivo específico 2 entre una conexión de la calidad de atención la dimensión de fiabilidad entre los individuos que se encuentran asegurados se logró una alta relación con un coeficiente de Rho de Spearman con 0.902 y una probabilidad en índices inferiores al 5%, por tanto, se puede señalar que ante un servicio de calidad otorgada por el profesional que atiende a los pacientes de la unidad de seguros HLM se obtendrá un incremento de la fiabilidad y así los usuarios se sentirán más a gusto en el centro.

Estos resultados fueron comparados con los obtenidos por Fariño et al y Ocaña (2018) en su estudio, indicando que los pacientes no se encontraron satisfechos debido a que no obtuvieron una fiabilidad en la información brindada por el personal que los atendió, ya que, para ellos el personal responsable no se encontraba capacitado para que otorgue una atención, por tanto, fue indispensable que se recomiende que ese punto pueda mejorar para que el lugar de asistencia médica pueda llegar a tener resultados positivos de tal forma que se logre satisfacer a los usuarios.

Con el análisis que efectuó Torre et al (2018), para conocer en qué medida se pudo lograr obtener una satisfacción en un hospital de acuerdo a la fiabilidad otorgada por el personal, se encontró que un 78.7% no estaban satisfechos interfiriendo la atención, puesto que, se generaba una demora en promedio de 32.5, por tanto, el hospital tenía poca fiabilidad de sus pacientes que deseaban solo presentar reclamos y quejas en la institución porque no se brindaba una fiabilidad y ni atención como debieron recibir.

Respecto al objetivo específico 3 se detalló en el coeficiente de Rho de Spearman de 0.928 señalando una relación positiva de acuerdo a la calidad de atención y la orientación que se le brinda a los asistentes al centro de salud, adicionalmente, su p-valúe llegó a ser menos al 5% corroborando la hipótesis que había sido planteada en la investigación, es decir ante una atención de calidad a los pacientes también se evidencia una buena orientación que se otorga al momento de brindar alguna información que deseen estas personas contribuyendo a su rápido entendimiento y a evitar fallas en la unidad de seguros.

Sus resultados fueron sustentados con los de Numpaque (2017), Carrillo et al. (2017) y Alarcón (2020), puesto que, en sus resultados encontrados durante su investigación a personas a partir de los 47 años indicaron que la falta de experiencia interfería en otorgar a los individuos una calidad en su atención, puesto que, no tenían la suficiente capacidad para solucionar los problemas en el momento en que eran dados con un 62% y también se hizo mención que la infraestructura tenía un índice de 50% de interferencia para brindar una adecuada atención.

Según el objetivo específico 4 se obtuvo que entre la calidad de atención y la puntualidad de los profesionales un coeficiente de Rho de Spearman 0.924 y probabilidad menor a 5% llegándose a corroborar la hipótesis que se había planeado e indicando que ante una calidad en la atención del personal de salud se obtendrá una puntualidad como resultado indicando una percepción positiva de los pacientes.

Respecto a su comparación se ejecutó con el estudio de Rodríguez y Muñoz (2017), puesto que, hicieron mención que parte de los indicadores que mantenían influencia en tener una satisfacción en los clientes respecto a la calidad de servicio en gran medida era la puntualidad, ya que, en el establecimiento se tornaba un tiempo mayor de lo indicado para poder ser atendidos. De la misma forma en Torre et al (2018), como parte del proceso realizado encontró que en el hospital los pacientes tenían problemas en cuando a la llegada al hospital, porque se tomaba un tiempo medio de 49.8 y se le añade el indicador en espera que tardaba un promedio de 32.5 reflejándose en denuncias por parte de los pacientes, ya que, se generaba una molestia por tener que esperar más del tiempo acordado o indicado.

Conforme al objetivo específico 5 se logró evidenciar entre los indicadores de calidad de atención y la dimensión seguridad que se le otorga a los asegurados de HLM una coherencia positiva con coeficiente de Rho de Spearman en 0.942 y p-valor un índice menor al 5% indicando una influencia, por ende, se puede señalar que ante una atención de calidad brindada por el personal del SIS en el establecimiento, se lograra desarrollar una seguridad en que se está brindando

una atención eficiente llegándose a generar una confianza con los profesionales de salud.

Concerniente a sus resultados se puede comparar con el estudio de Marín et al y Pantoja (2019), donde encuestaron a 92 personas que ingresaron al hospital encontrándose que los índices más altos de positivismo en los pacientes se encontraba la seguridad que les otorgaba el personal en el momento que fueron atendidos, por ello, se generó una confianza entre el personal de salud y los pacientes, era importante lograr que los asistentes al centro sanitario puedan tener una calificación positiva para que el resto de pacientes puedan seguir acercándose para verificar su salud. Además, en los datos de Gambini (2020), entre la calidad de atención que pueda lograrse en el personal de neonatología se corrobora una satisfacción de hasta el 81% porque se brindó seguridad y confianza en los familiares de los pacientes que se encontraron en aquella área.

Por último, en el objetivo específico 6 para conocer que si la calidad de atención tiene una influencia entre los elementos tangibles se generó una relación positiva mostrándose un coeficiente de Rho de Spearman de 0.965 y p-valor inferior al 5%, mostrándose una influencia directa con los materiales que son encontrados en el establecimiento como la infraestructura y recursos indispensables, así el personal podrá trabajar de forma óptima y eficiente brindando además una atención que todos los pacientes solicitan y merecen.

Su sustentación se basó en los indicadores obtenidos por Meza (2021) donde se encontró que la calidad en la atención llegaba a desarrollar una satisfacción en los pacientes del centro privado y como consecuencia también se evidencio que en las dimensiones que interfieren en mantener resultados positivos han sido los elementos tangibles que son entregados por la parte administrativa, de tal modo, que contribuyen en que se pueda otorgar una atención eficiente porque se contaba con los recursos necesarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la calidad de atención influye en los niveles de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS que acuden a la USPP, pues se mostró un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.967 junto a una probabilidad inferior al 5%, lo cual, indica que la entrega de una atención esmerada y calidad conlleva a incrementar la satisfacción con el servicio prestado.

Segunda: Se determinó que la provisión de una atención de calidad permitirá incrementar los niveles de satisfacción respecto a la entrega de un trato empático acorde a las necesidades de cada paciente corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.880 y un p-value menor al 5%.

Tercera: Se estableció que un servicio caracterizado por la entrega de una atención de calidad permitirá incrementar los niveles de confianza en los pacientes asegurados en el SIS mostrado por un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.902 junto a una probabilidad de 0.000, señalando la aceptación de la hipótesis propuesta.

Cuarta: Se determinó que la provisión de una atención esmerada y personalizada a cada paciente asegurado que acude a la USPP otorgará mayor orientación del servicio prestado corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.928 y un p-value menor al 5% que afirma la hipótesis propuesta.

Quinta: Se estableció que el otorgamiento de una atención integral y de calidad conllevará a la provisión de un servicio puntual y oportuno a las exigencias de los asegurados inscritos en la USPP manifestado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.924 y una probabilidad menor al 5% que reafirma la hipótesis planteada.

Sexta: Se determinó que la entrega de una atención de calidad propiciará la transmisión de seguridad a través de un personal capacitado que facilita la prestación de un servicio integral manifestado con un coeficiente de Rho de Spearman con valor de 0.942 junto a un p-value inferior al 5% que señala la aceptación de hipótesis establecida en el estudio.

Séptima: Se estableció que la percepción de una atención de calidad en los asegurados se asociará con un adecuado ambiente, materiales necesarios, apropiadas instalaciones y mobiliarios intacto en la prestación de un servicio integral corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman con valor de 0.965 junto a una probabilidad inferior al 5% que afirma la hipótesis propuesta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al jefe del área de atención al cliente de la USPP incorporar estrategias enfocadas en la mejora del nivel de eficiencia de los procesos de atención a los pacientes asegurados que permita incrementar sus niveles de satisfacción mediante la entrega de un trato empático junto a un servicio confiable, oportuno y seguro.

Segunda: Se recomienda al personal de la USPP incorporar estrategias enfocadas en otorgar un trato empático acorde a las necesidades de los pacientes asegurados que propicie incrementar su preferencia por el servicio y bienestar.

Tercera: Se sugiere al jefe de la USPP implementar políticas enmarcadas a reforzar el compromiso de otorgar un servicio afable enfocado en el usuario en aras de incrementar la confiabilidad de los pacientes asegurados en un momento oportuno.

Cuarta: Se recomienda al jefe de la USPP implementar capacitaciones al personal de salud que permita otorgar un servicio de calidad a los pacientes asegurados a través de una orientación apropiada, lo cual, contribuya a mejorar sus niveles de bienestar por medio de una adecuada satisfacción.

Quinta: Se sugiere al jefe de la USPP incorporar procesos centrados en proveer un servicio de atención personalizada a prestarse de manera oportuna en el lugar indicado al asegurado.

Sexta: Se recomienda al jefe del área de atención de la USPP efectuar evaluaciones periódicas que permitan analizar la seguridad generada, el nivel de preparación del personal de la unidad, el agrado como la felicidad del paciente con el servicio previsto.

Séptima: Sugiere a los colaboradores del área de atención de la USPP incorporar medidas de mejora del mobiliario de salud, ambiente de atención y presentación de materiales que capture la atención de los pacientes asegurados y ocasione confort como disfrute con el servicio.

REFERENCIAS

- AENOR (2000). Guía para la implantación de sistemas de la calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios. Madrid, España.
- Aiken, L., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A., Bruyneel, L., McHugh, M., Maier, C., Moreno, T., E Ball, J., Ausserhofer, D., Sermeus. (2016). Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *Research*, 26, 559-568. <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/26/7/559.full.pdf>
- Alarcón, B (2022). Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del centro médico. Guayaquil. [Tesis para Maestría, Universidad Católica de Guayaquil]. Repositorio Institucional de UCSG. <http://201.159.223.180/handle/3317/18055>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17): 23-27. <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n17pag23-29.pdf>
- Bizzarri, M.; Desideri L.; Bitelli, C.; Roentgen, U.; Gelderblom, G. & de Witte, L. (2016). Implementing a routine outcome assessment procedure to evaluate the quality of assistive technology service delivery for children with physical or multiple disabilities: Perceived effectiveness, social cost, and user satisfaction. *Assist Technol.* 3(4): 21-25. 10.1080/10400435.2015.1072592. PMID: 26479329
- Bustamante M.; Zerda E.; Tello, M. y Obando F. (2020) Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, 13 (2): 1-13. https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidade_servicio_el_modelo_Servqual.
- Carrasco, S. (2017). *Servicios de atención comercial*. España: Ediciones Paraninfo
- Castro, J. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia – Piura* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2285/IND-CAS-PAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, C. (2018). Satisfacción del usuario en pacientes atendidos en consulta externa. [Tesis de Maestría, Universidad de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <http://unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/2364/conocimientos>.

Contreras, F.; Alarcón, H. & Padraja, P. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27 (4), p14. <https://pdfs.semanticscholar.org/db5e/97b01f0b4f9d4c0f94d92d68971d7120b31e.pdf>

Cunha, N., Sousa, M., Frota, P., De Sousa, K.; Gomes, A.; Pererira, A.; Barbosa, I.; Ximenes, J.; Soares, S. & Freire, R. (2021). Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica, 25: 1-15. <https://doi.org/10.1590/interface.200516>

De Lucas, S. & Rubio, L. (2018). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile Brasil y Perú*. Madrid: ACCI

Del Pino- Vera, M. & Medina- Giacomozzi, A. (2018). Perceptions and expectations of the user regarding the quality of service in a Hospital. *Revista Médica de Risaralda*, 24 (2), 102-107. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Donabedian, A. (2000). In Memoriam, MD MPH 1919-2000. *Salud Pública de México*, 42(6), 556-557. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v42n6/3984.pdf>

Fariño, J.; Vera, F.; Cercado, A.; Velasco, A.; Llimaico, M. & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, 2(2), 1-25. [10.31790/inspilip.v2i2.47.g52](https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52)

- Febres- Ramos, R. & Mercado- Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna. *Revista de la Facultad de Medicina. Universidad Peruana de los Andes*, 20(3), 397-402. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v203.3123>
- García- Blandón, J.; Argilés- Bosch, J. & Ravenda, D. (2020). La experiencia de auditoría de los socios y la calidad de los servicios de auditoría. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 23(2), 197-209. <https://revistas.um.es/rccsar/article/view/366921/283821>
- Garrido, P.; Cabrera, N. & Gutiérrez, C. (2020). Perception of service quality: A view from the perspective of the health sector. *Encuentros*, 18 (1): 74-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7289227>
- González, E. (2018). *Calidad de la atención*. Atlantic International University. Honolulu, Hawaii.
- González, J.; Olalla, M.; Romero, R.; Thuissard, I. & Vázquez, C. (2021). Mejora de la calidad percibida tras la implantación de un sistema de gestión de la calidad en un Servicio de Urgencias hospitalario. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36 (3):176-177. 10.1016/j.jhqr.2020.11.004
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hospital Las Mercedes. (2020). *Gobierno Regional de Lambayeque*. Región Lambayeque. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web>
- Hu, R., Liao, Y., Du, Z., Hao, Y., Liang, H., & Shi, L. (2016). Types of health care facilities and the quality of primary care: a study of characteristics and experiences of Chinese patients in Guangdong Province, China. *BMC Health Services Research*, 16(335), 1-11. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-016-1604-2.pdf>

- Jinez, H.; Rojas, N.; Valdez, Y. & Marcel, E. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios externos del laboratorio Dayana. México. *Revista latinoamericana de patología clínica*, 63(1): 50-55.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Johnston, R. & Silvestre, R. (2016). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Ed. Sto John's University
- Jumpa-Armas, D. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de facultad de Medicina*, 19(3):75-80.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012
- Khan F.; Yusoff, R. & Kakar, P. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences*. 6(2), 146-155; Doi:
http://www.akademiabaru.com/doc/ARSBSV6_N2_P146_155.pdf
- Lostaunau, J. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Menacho, I.; Mallqui, V.; Ibarguen, F. & Córdova, U. (2020). Quality of service and corporate image in EsSalud, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1-13.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>
- Mendoza, A. (2018). *Satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018* [Tesis para Maestría, Universidad Cayetano Heredia-Lima]. Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza.pdf?>

Megan, B., Wright, B., Wilson, I., Galárraga, O., & Trivedi, A. (2018). Medicaid Expansion And Community Health Centers: Care Quality And Service Use Increased For Rural Patients. *Health Affairs*, 37(6), 900–907. <https://www.healthaffairs.org/doi/pdf/10.1377/hlthaff.2017.1542>

Ministerio de Salud de Perú. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud. (2018). *Observatorio de Calidad en Salud- 2019*. <http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/asp>

Miyashira, J. (2001). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?. *Revista Médica Herediana*, 12(3), 75-77. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3e1.pdf>

Murray, C. & Frenk, J. (2020). *Framework for health system performance assessment*. New York: World Health Organization. <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/paper06.pdf>

Nava, G. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Medigraphic*, 2-6. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123c.pdf>

Norma Técnica de Salud. (2014). *NTS N°139-MINSA*. Lima: MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/4379.pdf>

Nugraheni R. & Ranind, G. (2018). The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. *Journal of Global Research in Public Health*. 3(1): 9-17; <https://www.jgrph.org/index.php/JGRPH/article/view/120/112>

- Organización de la Salud. (2002). *Calidad de la Atención: Seguridad del paciente*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/81997>
- Pabon, M. & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis para Maestría, Universidad de Barranquilla]. Repositorio CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20D E%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza, N.; Sánchez, M. & Bernal, I. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud pública: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31 (134), 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Perez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Pingo, D. (2018). *Calidad de atención en pacientes atendidos en consulta externa*. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UNP.
- Powell- Jackson, T., Hanefeld, J., y Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95, 368-374. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf ¿otra alternativa?. *Sinapsis*, 9(1): 59 - 63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>

- Rizwanul, K.; Mamun, A.; Anisur, R. & Ashraf, A. (2016). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. *BMC Health Serv Res*, 16(204): 1-16. 10.1186/s12913-016-1461-z
- Real Academia Española (2022, 2 de agosto). *Diccionario de la lengua española*. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/cultura?m=form>
- Rocha, A. & Numpaque, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.5483>
- Román, R. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos en la atención en el Departamento de Radiología del Hospital "Luis N. Sáenz", Lima 2015*. [Tesis de maestría, Universidad San Pedro de Chimbote]. Repositorio Institucional USANPedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5229>
- Salete, M.; Torres, C. & Sepúlveda, J. (2018). Perception Of Service Quality At A Primary Chilean Health Care Center. *Revista Ingeniería Industrial*, 17 (2), 97-109. 10.22320/S07179103/2018.06
- Sistema De Gestión De La Calidad En Salud. (2016). *DIGESA – Lima*. Lima: Dirección de Calidad en Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Suárez, D.; Castellano, S. & Peña, O. (2019). Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(86): 44-59. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Suprenant, C., Churchill, A. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. <https://doi.org/10.2307/3151722>
- Tapia, V. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, 2018*. [Tesis para

Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29234/tapia_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tappenden , K., Quatrara , B., Parkhurst, M., Malone , A., Fanjiang, G., & Ziegler, T. (2013). Critical Role of Nutrition in Improving Quality of Care: An Interdisciplinary Call to Action to Address Adult Hospital Malnutrition. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 113(9), 1219-1237.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212267213006412?token=D79D517399C3D4395A8E566BC43B8F3A8E555D67867444AA55673DBDECDC38777480084CA8F3AF4707E797723EA49C78&originRegion=us-east-1&originCreation=20220804205534>

Tsai, T., Oray , E., & Jha, A. (2015). Patient Satisfaction and Quality of Surgical Care in US Hospitals. *National Library of Medicine*, 261(1), 1-8.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4248016/pdf/nihms604046.pdf>

Távora, J. (2019). *Teoría de colas para proponer mejoras en la atención del paciente en el servicio de farmacia del hospital III José Cayetano Heredia - Piura*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1873/IND-TAV-PAC-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, M., Vásquez, C. & Luna, M. (2011). Strategic analysis of the evaluation of service quality in the public sector. *Compendium*, 14 (27): 39- 59.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88024213003.pdf>

Valencia, J. (2018). *Nivel de satisfacción de usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Regional Cusco*. [Tesis de licenciatura en enfermería, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional UANDINA.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2185#:~:text=Se%20concluye%20que%20el%2066,THE%20CUSCO%20REGIONAL%20HOSPITAL%202018%22>.

- Velásquez, M.; Vélez, M.; Chávez, M. & Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2: 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2072>
- Vera, J. & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63 (2), 1-23. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vera- Lorenti, E.; Fariño- Cortez, J.; Cercado- Mancero, A.; Valle- Flores, J. & Ocaña- Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22. 93. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Wensing, M. & Elwyn, G. (2003). Methods for incorporating patient's views in health care. *BJM*, 326: 877-879. 10.1136/bmj.326.7394.877
- WHO (2019). 57th Directing Council 71 Session of the Regional Committee of WHO for the Americas Washington, D.C., USA, from September 30 to October 4, 2019. Available at <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf>.
- Younes, J.; Azar, I.; Masoud, I.; Rafiei, S. & Valí, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance análisis. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad del Cuidado de la Salud*; 30 (7): 656-663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Zerda, E.; Miguel A.; Obando, F. & Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1): 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del asegurado SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la Calidad de atención y Satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p>	<p><u>Variable 1:</u></p> <p>X. Calidad de atención</p> <p>X1 Enfoque en el usuario</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X1.1 Satisfacer necesidades X1.2 Superar expectativas <p>X2 Liderazgo</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X2.1 implicación del personal X2.2. lograr los objetivos <p>X3 Cortesía</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X3.1 Educación X3.2 Amabilidad X3.3 Respeto X3.4 Consideraciones por parte del personal. <p>X4 Accesibilidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X4.1 Condiciones adecuadas X4.2 Señalización <p>X5 Tiempo</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método Básica.</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Correlacional - Transaccional Causal – influencia Aplicado – aplicas el conocimiento</p> <p>Tipo No experimental</p> <p>Diseño Descriptivo</p> <p>Muestreo No Probabilístico</p> <p>Población 280 usuarios (Asegurados al SIS y familiares de asegurados al SIS) atendidos en la Unidad de Seguros del Hospital Las Mercedes</p> <p>Muestra</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿De qué manera el trato empático se relaciona con nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p> <p>2. ¿Cómo el nivel de fiabilidad se relaciona con nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera la orientación adecuada relaciona con nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre el trato empático y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>2. Determinar la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la orientación y el nivel de satisfacción de los usuarios</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. Existe relación directa entre el trato empático y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>H2. Existe relación directa entre el nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p> <p>H3. Existe relación directa entre la puntualidad en la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de</p>	<p>X3 Cortesía</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X3.1 Educación X3.2 Amabilidad X3.3 Respeto X3.4 Consideraciones por parte del personal. <p>X4 Accesibilidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> X4.1 Condiciones adecuadas X4.2 Señalización <p>X5 Tiempo</p>	<p>Diseño Descriptivo</p> <p>Muestreo No Probabilístico</p> <p>Población 280 usuarios (Asegurados al SIS y familiares de asegurados al SIS) atendidos en la Unidad de Seguros del Hospital Las Mercedes</p> <p>Muestra</p>

<p>del HLM durante el año 2022?</p> <p>4. ¿De qué manera la puntualidad en la atención se relaciona con nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p> <p>5. ¿De qué manera la seguridad se relaciona con nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p> <p>6. ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el nivel de satisfacción de los asegurados SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022?</p>	<p>asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre la puntualidad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>5. Determinar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.</p> <p>6. Determinar la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022.2. Determinar la relación entre el nivel de fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS atendidos en la Unidad de Seguros del Hospital las Mercedes,</p>	<p>Seguros del HLM durante el año 2022</p> <p>H4. Existe relación directa entre la orientación adecuada y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p> <p>H5. Existe relación directa entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p> <p>H6. Existe relación directa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios asegurados al SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • X5.1 Tiempo medio de espera <p>X6 Atención</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X6.1 Satisfacción por atención. • X6.2 Higiene en personal <p><u>Variable 2:</u></p> <p>Y. Satisfacción del usuario</p> <p>Y1 Trato empático</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y1.1. Empatía global - Y1.2. Toma de perspectiva - Y1.3. Trato compasivo - Y1.4. Ponerse en el lugar del otro <p>Y2 Fiabilidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y2.1. Servidores generan confianza - Y2.2. Servidores cumplen con su trabajo - Y2.3. Sin errores <p>Y3 Puntualidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y3.1 Servidores llegan antes del relevo de turno <p>Y4 Orientación</p> <p>Indicadores:</p>	<p>Estratificada conformada por un total de 163 usuarios (Asegurados al SIS y familiares de asegurados al SIS) atendidos en la Unidad de Seguros del Hospital Las Mercedes</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
--	--	--	--	---

	<p>por parte de los trabajadores administrativos durante el año 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Y4.1. Información adecuada del personal - Y4.2. Personal con conocimiento de sus funciones <p>Y5 Seguridad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y4.1. Comportamiento adecuado del personal - Y4.2. Personal con conocimiento de sus funciones - Y4.3. Amabilidad en el trato <p>Y1 Elementos tangibles Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y1.1. Ambientes - Y1.2. Instalaciones - Y1.3. Materiales y medios - Y1.4. Mobiliario 	
--	--	--	--	--

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable 01: Calidad de atención

Variable 02: Satisfacción del paciente

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: CALIDAD DE ATENCIÓN	D1: Enfoque en el usuario	Satisfacer necesidades Superar expectativas	1,2	Likert	Inadecuado: 1-30 Regular: 31 - 90 Adecuado: 91 -150
	D2: Liderazgo	Implicación del personal Lograr los objetivos	3,4		
	D3: Cortesía	Educación Amabilidad Respeto Consideraciones por parte del personal.	5,6,7,8		
	D4: Accesibilidad	Condiciones adecuadas	9,10		
	D5: Tiempo	Tiempo medio de espera	11,12,13		

	D6: Atención	Satisfacción por atención. Higiene en personal	14,15		
V2: SATISFACCIÓN N DEL PACIENTE	D1: Trato empático	Empatía global Toma de perspectiva Trato compasivo Ponerse en el lugar del otro	16,17	Likert	Inadecuado: 1-30 Regular: 31 - 90 Adecuado: 91-150
	D2: Fiabilidad	Servidores generan confianza Servidores cumplen con su trabajo	18,19		
	D3: Orientación	Información adecuada del personal Personal con conocimiento de sus funciones	20,21		
	D4: Puntualidad	Servidores llegan antes del relevo de turno	22,23		
	D5: Seguridad	Comportamiento adecuado del personal Personal con conocimiento de sus funciones Amabilidad en el trato	24,25,26		
	D6: Elementos tangibles	Ambientes Instalaciones Materiales y medios Mobiliario	27,28,29,30		

ANEXO 3. Encuesta en la medición de la variable calidad de atención.

Indicaciones: Respetado y estimado asegurado al SIS, la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información. A continuación, se brinda una serie de preguntas, debiendo marcar según su criterio y experiencia con un aspa (x), la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	ESCALA				
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	DIMENSION 1: Enfoque en el usuario					
1	Considera Ud. que el personal de la USPP satisface sus necesidades durante su atención.					
2	Considera Ud. que el personal de la USPP cumple con las expectativas para su atención.					
	DIMENSION 2: Liderazgo					
3	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas durante su atención.					
4	Considera Ud. que el personal de la USPP está capacitado para despejar sus dudas durante su atención.					
	DIMENSION 3: Cortesía					
5	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con educación durante su atención.					
6	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con amabilidad durante su atención.					
7	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con					

	respeto durante su atención.					
8	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con paciencia y consideración durante su atención.					
	DIMENSION 4: Accesibilidad					
9	Considera Ud. que tuvo acceso a los servicios de salud para su atención.					
10	Considera Ud. que la USPP es de rápido acceso y ubicación.					
	DIMENSION 5: Tiempo					
11	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando el orden de llegada					
12	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió de manera rápida.					
13	Considera Ud. que el personal de la USPP realizo la verificación de la historia clínica al alta de sus pacientes de manera rápida.					
	DIMENSION 6: Atención					
14	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando la prioridad de su emergencia.					
15	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra limpio, debidamente uniformado e identificado para su atención.					

ANEXO 4. Encuesta en la medición de la variable satisfacción del usuario

Indicaciones: Respetado y estimado asegurado al SIS, la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información. A continuación, se brinda una serie de preguntas, debiendo marcar según su criterio y experiencia con un aspa (x), la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	ESCALA				
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	DIMENSION 1: Trato empático					
1	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra empatía y disposición para ayudarlo ante sus problemas de atención?					
2	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra interés para dar solución a sus problemas de atención?					
3	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene la capacidad para comprender sus necesidades?					
	DIMENSION 2: Fiabilidad					
4	¿Considera Ud. que el personal de la USPP le genera confianza durante su atención?					
5	¿Considera Ud. que el personal de la USPP cumple de manera adecuada con su labor diaria?					
	DIMENSION 3: Orientación					
6	¿Considera Ud. que el personal de la USPP brinda información adecuada y de manera clara durante su atención?					
7	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene					

	conocimiento para orientar adecuadamente durante su atención??					
	DIMENSION 4: Puntualidad					
8	¿Considera Ud. que el personal de la USPP es puntual en su lugar de trabajo?					
9	¿Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra siempre en su lugar de trabajo al momento de la atención??					
	DIMENSION 5: Seguridad					
10	¿Considera Ud. que el personal de la USPP transmite seguridad??					
11	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra conocimiento y preparación en sus funciones para realizar su trabajo??					
	DIMENSION 6: Elementos tangibles					
12	¿Considera Ud. que la USPP cuenta con un ambiente adecuado para su atención?					
13	Considera Ud. que la USPP cuenta con instalaciones adecuadas para su atención					
14	Considera Ud. que la USPP cuenta con materiales necesarios (FUAS, referencias, contrarreferencias, informes médicos, etc.) para su atención.					
15	Considera Ud. que la USPP cuenta con el mobiliario necesario para su atención					

ANEXO 5: autorización de la Institución



N° 037/ 22

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**DIAZ SOLANO
MARIA ESPERANZA**

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "*Calidad de Atención y Satisfacción del Asegurado SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022*" en la Unidad de Seguros, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Junio 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO
[Signature]
Dr. Javier Antonio Serrano Hernández
DIRECTOR EJECUTIVO
CNP. 10975 - RNE. 0412

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. 'LAS MERCEDES' CH.
[Signature]
Lic. Marily M. Medina Rojas
C.P.P. 18516
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

ANEXO 6. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Enfoque en el usuario							
1	Considera Ud. que el personal de la USPP satisface sus necesidades durante su atención.	x		x		x		
2	Considera Ud. que el personal de la USPP cumple con las expectativas para su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas durante su atención.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el personal de la USPP está capacitado para despejar sus dudas durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Cortesía	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con educación durante su atención.	x		x		x		
6	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con amabilidad durante su atención.	x		x		x		
7	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con respeto durante su atención.	x		x		x		
8	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con paciencia y consideración durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 4: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera Ud. que tuvo acceso a los servicios de salud para su atención.	x		x		x		
10	Considera Ud. que la USPP es de rápido acceso y ubicación.	x		x		x		
	DIMENSION 5: Tiempo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando el orden de llegada	x		x		x		
12	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió de manera rápida.	x		x		x		
13	Considera Ud. que el personal de la USPP realizo la verificación de la historia clínica al alta de sus pacientes de manera rápida.	x		x		x		
	DIMENSION 6: Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando la prioridad de su emergencia.	x		x		x		
15	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra limpio y debidamente uniformado e identificado para su atención	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Lamadrid Benites, Luis Martin

Especialidad del validador: Metodólogo

No aplicable []

DNI: 44090570

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23, de Mayo del 2022.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Enfoque en el usuario							
1	Considera Ud. que el personal de la USPP satisface sus necesidades durante su atención.	x		x		x		
2	Considera Ud. que el personal de la USPP cumple con las expectativas para su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas durante su atención.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el personal de la USPP está capacitado para despejar sus dudas durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Cortesía	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con educación durante su atención.	x		x		x		
6	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con amabilidad durante su atención.	x		x		x		
7	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con respeto durante su atención.	x		x		x		
8	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con paciencia y consideración durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 4: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera Ud. que tuvo acceso a los servicios de salud para su atención.	x		x		x		
10	Considera Ud. que la USPP es de rápido acceso y ubicación.	x		x		x		
	DIMENSION 5: Tiempo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando el orden de llegada	x		x		x		
12	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió de manera rápida.	x		x		x		
13	Considera Ud. que el personal de la USPP realizo la verificación de la historia clínica al alta de sus pacientes de manera rápida.	x		x		x		
	DIMENSION 6: Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando la prioridad de su emergencia.	x		x		x		
15	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra limpio y debidamente uniformado e identificado para su atención	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 validador: Mg. Urquepe Montenegro, María Luisa del Carmen

DNI: 74172438

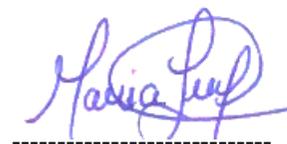
Especialidad del validador: Temática

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

06, de Junio del 2022.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Enfoque en el usuario							
1	Considera Ud. que el personal de la USPP satisface sus necesidades durante su atención.	x		x		x		
2	Considera Ud. que el personal de la USPP cumple con las expectativas para su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas durante su atención.	x		x		x		
4	Considera Ud. que el personal de la USPP está capacitado para despejar sus dudas durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Cortesía	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con educación durante su atención.	x		x		x		
6	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con amabilidad durante su atención.	x		x		x		
7	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con respeto durante su atención.	x		x		x		
8	Considera Ud. que el personal de la USPP lo trato con paciencia y consideración durante su atención.	x		x		x		
	DIMENSION 4: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera Ud. que tuvo acceso a los servicios de salud para su atención.	x		x		x		
10	Considera Ud. que la USPP es de rápido acceso y ubicación.	x		x		x		
	DIMENSION 5: Tiempo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando el orden de llegada	x		x		x		
12	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió de manera rápida.	x		x		x		
13	Considera Ud. que el personal de la USPP realizo la verificación de la historia clínica al alta de sus pacientes de manera rápida.	x		x		x		
	DIMENSION 6: Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera Ud. que el personal de la USPP lo atendió respetando la prioridad de su emergencia.	x		x		x		
15	Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra limpio y debidamente uniformado e identificado para su atención	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 validador: Villena Arbulu Sandra Stefany

DNI: 44946436

Especialidad del validador: Temática

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

24, de Junio del 2022.

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.



Firma del Experto Informante

ANEXO 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide satisfacción del paciente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Trato empático							
1	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra empatía y disposición para ayudarlo ante sus problemas de atención??	x		x		x		
2	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra interés para dar solución a sus problemas de atención??	x		x		x		
3	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene la capacidad para comprender sus necesidades??	x		x		x		
	DIMENSION 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera Ud. que el personal de la USPP le genera confianza durante su atención??	x		x		x		
5	¿Considera Ud. que el personal de la USPP cumple de manera adecuada con su labor diaria??	x		x		x		
	DIMENSION 3: Orientación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. que el personal de la USPP brinda información adecuada y de manera clara durante su atención??	x		x		x		
7	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene conocimiento para orientar adecuadamente durante su atención??	x		x		x		
	DIMENSION 4: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera Ud. que el personal de la USPP es puntual en su lugar de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra siempre en su lugar de trabajo al momento de la atención??	x		x		x		
	DIMENSION 5: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que el personal de la USPP transmite seguridad??	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra conocimiento y preparación en sus funciones para realizar su trabajo??	x		x		x		
	DIMENSION 6: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera Ud. que la USPP cuenta con un ambiente adecuado para su atención??	x		x		x		
13	Considera Ud. que la USPP cuenta con instalaciones adecuadas para su atención	x		x		x		
14	Considera Ud. que la USPP cuenta con materiales necesarios (FUAS, referencias, contrarreferencias, informes médicos, etc) para su atención.	x		x		x		
15	Considera Ud. que la USPP cuenta con el mobiliario necesario para su atención	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 validador: **Mg. Urquepe Montenegro, María Luisa del Carmen**

DNI: 74172438

Especialidad del validador: **Temática**

06, de Junio del 2022.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Trato empático							
1	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra empatía y disposición para ayudarlo ante sus problemas de atención??	x		x		x		
2	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra interés para dar solución a sus problemas de atención??	x		x		x		
3	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene la capacidad para comprender sus necesidades??	x		x		x		
	DIMENSION 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera Ud. que el personal de la USPP le genera confianza durante su atención??	x		x		x		
5	¿Considera Ud. que el personal de la USPP cumple de manera adecuada con su labor diaria??	x		x		x		
	DIMENSION 3: Orientación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. que el personal de la USPP brinda información adecuada y de manera clara durante su atención??	x		x		x		
7	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene conocimiento para orientar adecuadamente durante su atención??	x		x		x		
	DIMENSION 4: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera Ud. que el personal de la USPP es puntual en su lugar de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra siempre en su lugar de trabajo al momento de la atención??	x		x		x		
	DIMENSION 5: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que el personal de la USPP transmite seguridad??	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra conocimiento y preparación en sus funciones para realizar su trabajo??	x		x		x		
	DIMENSION 6: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera Ud. que la USPP cuenta con un ambiente adecuado para su atención??	x		x		x		
13	Considera Ud. que la USPP cuenta con instalaciones adecuadas para su atención	x		x		x		
14	Considera Ud. que la USPP cuenta con materiales necesarios (FUAS, referencias, contrarreferencias, informes médicos, etc) para su atención.	x		x		x		
15	Considera Ud. que la USPP cuenta con el mobiliario necesario para su atención	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lamadrid Benites, Luis Martin

Especialidad del validador: Metodólogo

No aplicable []

DNI: 44090570

23, de Mayo del 2022.

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.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Trato empático							
1	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra empatía y disposición para ayudarlo ante sus problemas de atención??	x		x		x		
2	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra interés para dar solución a sus problemas de atención??	x		x		x		
3	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene la capacidad para comprender sus necesidades??	x		x		x		
	DIMENSION 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera Ud. que el personal de la USPP le genera confianza durante su atención??	x		x		x		
5	¿Considera Ud. que el personal de la USPP cumple de manera adecuada con su labor diaria??	x		x		x		
	DIMENSION 3: Orientación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. que el personal de la USPP brinda información adecuada y de manera clara durante su atención??	x		x		x		
7	¿Considera Ud. que el personal de la USPP tiene conocimiento para orientar adecuadamente durante su atención??	x		x		x		
	DIMENSION 4: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera Ud. que el personal de la USPP es puntual en su lugar de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera Ud. que el personal de la USPP se encuentra siempre en su lugar de trabajo al momento de la atención??	x		x		x		
	DIMENSION 5: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que el personal de la USPP transmite seguridad??	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el personal de la USPP muestra conocimiento y preparación en sus funciones para realizar su trabajo??	x		x		x		
	DIMENSION 6: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera Ud. que la USPP cuenta con un ambiente adecuado para su atención??	x		x		x		
13	Considera Ud. que la USPP cuenta con instalaciones adecuadas para su atención	x		x		x		
14	Considera Ud. que la USPP cuenta con materiales necesarios (FUAS, referencias, contrarreferencias, informes médicos, etc) para su atención.	x		x		x		
15	Considera Ud. que la USPP cuenta con el mobiliario necesario para su atención	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 validador: **Villena Arbulu Sandra Stefany**

DNI: 44946436

Especialidad del validador: **Temática**

24, de Junio del 2022.

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.



Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS recibida en la Unidad de Seguros del HLM durante el año 2022", cuyo autor es DIAZ SOLANO MARIA ESPERANZA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 13.00% establecido en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 06 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID 0000-0003-4826-8447	Firmado digitalmente por: CSOTOH el 06-09-2022 09:55:24

Código documento Trilce: TRI - 0426938