



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONOMICAS

Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario  
de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD,  
San Miguel, Lima, 2022.

### **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

#### **AUTOR**

Peláez Coronel, Lina Marlith

#### **ASESOR**

Morales Godo, Ángel Francisco

**Lima, febrero 2023**

# Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**27%**  
INDICE DE SIMILITUD

**24%**  
FUENTES DE INTERNET

**4%**  
PUBLICACIONES

**21%**  
TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to University of Southern Mississippi</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>www.essalud.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de laVega</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>8</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b>	



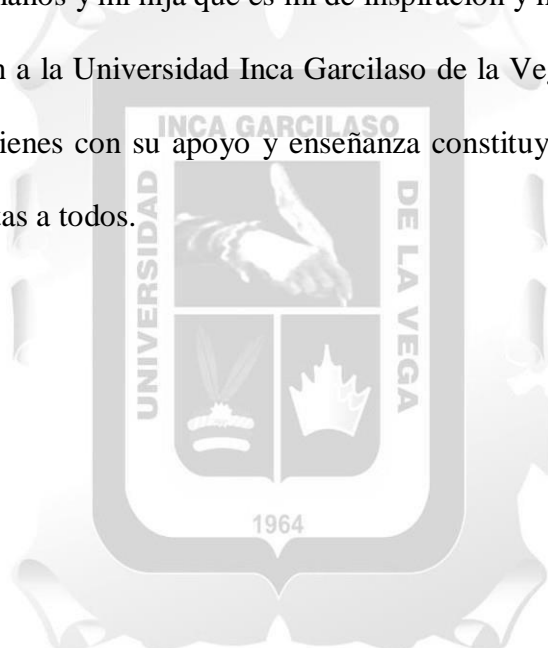
## DEDICATORIA

A mis padres, mi hija y mi familia por ser fuente de inspiración y motivación constante.

## AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, mis padres, mis hermanos y mi hija que es mi de inspiración y motivación.

Mi gratitud, también a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, mi agradecimiento sincero a cada docente quienes con su apoyo y enseñanza constituyen la base de mi vida profesional. Gracias infinitas a todos.



## RESUMEN

Estudio de investigación cuyo objetivo general fue: determinar si la Gestión de la calidad de servicio mejora la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

La metodología utilizada en el estudio de investigación es de tipo aplicada, nivel de investigación es descriptivo, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa, la muestra estuvo conformada por 10 colaboradores, el instrumento de investigación de datos fue el cuestionario. La aplicación del teorema central del límite permitió obtener los resultados del límite de control superior e inferior de las preguntas de la variable independiente y de la variable dependiente.

Se ha deducido que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía.

## **ABSTRACT**

Research study whose general objective was: Determine if Service Quality Management improves user satisfaction of the Insurance and Economic Benefits Offices -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

The methodology used in the research study is of the applied type, the level of research is descriptive, non-experimental design, the population consisted of 50 employees of the company, the sample consisted of 10 employees of the institution, the research instrument of data was the questionnaire. The application of the central limit theorem made it possible to obtain the results of the upper and lower control limits of the questions on the independent variable and the dependent variable.

It has been deduced that the quality of service influences the satisfaction of the user of the Offices of Insurance and Economic Benefits -ESSALUD, San Miguel.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, reliability, capacity, security and empathy.

## INDICE GENERAL

Caratula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice general	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Índice de gráficos	11
Introducción	12
Capítulo I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 Marco histórico	14
1.2 Bases teóricas	15
1.3 Marco legal	30
1.4 Antecedentes del estudio	30
1.5 Marco conceptual	35
Capítulo II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	36
2.1 Descripción de la realidad problemática	36
2.2 Formulación del problema general y específicos	38
2.3 Objetivo general	39
Capítulo III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1 Justificación e importancia del estudio.	40
3.2 Delimitación de la investigación	42
Capítulo IV: FORMULACION DEL DISEÑO	43
4.1 Formulación del diseño	43
4.2 Diseño esquemático	43
4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño	47
Capítulo V: APLICACIÓN DEL DISEÑO	49
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	49
Conclusiones	69
Recomendaciones	72

Referencias bibliográficas	73
Anexos	76
Anexo 1. Cuestionario	77
Anexo 2. Matriz de consistencia	78
Anexo 3. Validación del instrumento de investigación	79
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de investigación	85



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 5.1</b>	¿Considera que la gestión de calidad de servicios es un factor clave en la satisfacción del usuario?	50
<b>Tabla 5.2</b>	Estima que la fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?	52
<b>Tabla 5.3</b>	¿Considera que la capacidad de servicio es un elemento relevante en la satisfacción del usuario?	53
<b>Tabla 5.4</b>	¿Considera que los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato hacia el usuario inciden en la satisfacción del usuario?	54
<b>Tabla 5.5</b>	¿Considera que las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario?	55
<b>Tabla 5.6</b>	¿Considera que los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario?	56
<b>Tabla 5.7</b>	¿Considera que es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud?	57
<b>Tabla 5.8</b>	¿Considera que es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios?	58
<b>Tabla 5.9</b>	¿Considera que el uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario?	59
<b>Tabla 5.10</b>	¿Considera que se identifican las percepciones que tienen los usuarios?	60
<b>Tabla 5.11</b>	¿Considera que al usuario se le ofrece un ambiente cómodo y accesible?	61
<b>Tabla 5.12</b>	¿Considera que se le ofrece al usuario un trato cordial y amable?	62
<b>Tabla 5.13</b>	Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VI)	63
<b>Tabla 5.14</b>	Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)	63
<b>Tabla 5.15</b>	Preguntas de la variable independiente (VI)	64
<b>Tabla 5.16</b>	Límites de control superior e inferior	67
<b>Tabla 5.17</b>	Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VD)	67
<b>Tabla 5.18</b>	Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)	68
<b>Tabla 5.19</b>	Preguntas de la variable dependiente (VD)	68
<b>Tabla 5.20</b>	Límites de control superior e inferior	70

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Tipos de Calidad	17
<b>Figura 2</b>	Competentes de Calidad	18
<b>Figura 3</b>	Características de la percepción	24
<b>Figura 4</b>	Objetivos Estratégicos	44
<b>Figura 5</b>	Organigrama de la institución	46

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 5.1</b>	La gestión de calidad de servicios como factor clave en la satisfacción del usuario.	51
<b>Gráfico 5.2</b>	La fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.	52
<b>Gráfico 5.3</b>	La capacidad de servicio como elemento relevante en la satisfacción del usuario	53
<b>Gráfico 5.4</b>	Los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato inciden en la satisfacción del usuario	54
<b>Gráfico 5.5</b>	Las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario.	55
<b>Gráfico 5.6</b>	Los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario	56
<b>Gráfico 5.7</b>	Es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud.	57
<b>Gráfico 5.8</b>	Es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios.	58
<b>Gráfico 5.9</b>	El uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario.	59
<b>Gráfico 5.10</b>	Las percepciones que tienen los usuarios se identifican	60
<b>Gráfico 5.11</b>	El usuario tiene un ambiente cómodo y accesible	61
<b>Gráfico 5.12</b>	Trato cordial y amable al usuario	62

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende identificar el entorno problemático entre la Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, nos refiere que para que haya calidad de salud tiene que reunirse varios requisitos necesarios para alcanzarla, como: un elevado nivel de excelencia profesional, un uso óptimo y eficaz de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, la valoración y evaluación del impacto final en la Salud.

En el Perú la calidad en la salud tiene mucha importancia, pese a eso, hasta la fecha ha habido muy pocos o nulos esfuerzos para garantizar la calidad de salud en nuestro País. Pese a todo, en los últimos tiempos, se han realizado diferentes estudios destinados a la calidad del servicio, en estos trabajos de investigación se observa una constante basada en las diferencias en los servicios de atención de salud, así como en los sistemas administrativos en las instituciones de salud.

La metodología empleada es la investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, la cual se desarrolla con la técnica de la encuesta y como instrumento de investigación, el cuestionario.

El trabajo final ha sido desarrollado en 5 capítulos: El capítulo I, hace referencia al antecedente histórico, la base teórica, el marco legal, los antecedentes de la investigación y el marco conceptual. El capítulo II: enfoca el planteamiento del problema y la formulación de los objetivos. El capítulo III, hace referencia a la justificación y delimitación del problema. El capítulo IV, proveen información acerca de la metodología y los instrumentos para el desarrollo del trabajo de investigación. El capítulo V, aporta los resultados de la aplicación del instrumento. La parte final del estudio nos presenta las conclusiones, recomendaciones, las

referencias bibliográficas y los anexos pertinentes del estudio.

Los resultados del presente trabajo de investigación permitirán al investigador aportar propuestas con el objetivo de contribuir al desarrollo de la entidad y demás entidades del sector salud.

## CAPITULO I

### MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

#### 1.1 Marco histórico

Distintos autores han dado su punto de vista y establecieron sus propias teorías sobre calidad de servicio, por ello se describen algunas de ellas y posteriormente se mencionan las dimensiones de esta variable. Debe mencionarse, además que en tanto una teoría no pueda ser desvirtuada como falsa o errónea, ella permanece inmutable y vigente en el tiempo.

##### 1.1.1 Teoría de Calidad y Servicio de Albrecht y Carlzon

Esta teoría se centra en vender al cliente lo que realmente desea comprar. Partiendo de este concepto Albrecht (1983) desarrolla siete puntos que miden la calidad de servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. Comunicación fluida, entendible y a tiempo, 4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre, 5. Amabilidad en la atención y en el trato, 6. Credibilidad expresada en ellos, 7. Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente (Albrecht, 1983). Esta teoría se resume en un “triángulo del servicio” que comprende un adecuado sistema, personal con buena predisposición y una estrategia de servicio orientada a las necesidades y como eje principal está el cliente. (Albrecht, 1983)

##### 1.1.2 Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver

Esta teoría se basó en una investigación empírica sobre calidad percibida y satisfacción del consumidor, comprobándose en varias ocasiones que las expectativas funcionan como predictor de la valoración del cliente sobre el servicio recibido. Podríamos decir que, la satisfacción del consumidor es la consecuencia de lo recibido en base a las expectativas que el cliente tiene (Oliver, 1980).

### **1.1.3 Teoría de las brechas o Gaps de Zeithaml**

Esta teoría plantea la existencia de 5 brechas divididas en dos grupos: brechas del cliente y brechas de la empresa o proveedor del servicio; la brecha de los clientes es la expectativa que el cliente tiene de los servicios, basada en experiencias pasadas y la percepción del servicio que se genera una vez experimentado el servicio. La brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones: 1. No saber lo que el cliente espera. 2. No seleccionar ni el diseño ni estándares del servicio adecuado. 3. No entregar el servicio con los estándares del servicio ya definidos por la empresa. 4. No igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente (Zeithaml, 2001).

En base a la teoría de las brechas o gaps Parasuraman et al., (1985) definen el Modelo Servqual, modelo que busca cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento permite medir la expectativa y la percepción de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los clientes dentro de una investigación. Inicialmente establecieron 10 determinantes de la calidad de servicio, posteriormente determinaron que las 10 dimensiones no son necesariamente independientes una de las otras así que realizaron estudios estadísticos encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales que a su vez permitieron reducirlas a 5 dimensiones: empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Calidad de servicio**

#### **1.2.1.1 Concepto de calidad**

Fontalvo (2009) nos expresa que “está vinculado directamente a las peculiaridades inherentes de un bien o servicio que complace los menesteres y anhelos de los consumidores” (p.23).

La Organización Internacional de Normalización, conocida como: ISO (9000:2005)

“plantea el grado de un conjunto de características inherentes que cumplan los requisitos ya establecidos” (p. 12).

### **1.2.1.2 Concepto de Calidad de Servicios**

Partiendo de lo señalado por Deming (1989) la calidad es “traducir las futuras necesidades de los consumidores o clientes en características susceptibles de medición. Solamente cuando un producto es diseñado para proveer satisfacción a un precio que el cliente pagará, se podrá configurar la calidad del mismo” (p. 44).

Según Donabedian (1990) indica que existen dos modelos de calidad:

El de servicios de salud y el modelo industrial; por el cual se menciona lo siguiente: En relación al modelo de atención a la salud, se sitúan diferencias y semejanzas significativas, es por ello, que una semejanza es la necesidad de identificar la satisfacción del paciente a través de la prestación de servicios agradables, aceptables y convenientes. Por lo tanto, y de manera más significativa que lo propuesto en el modelo industrial, se aprecian las preferencias de los pacientes informados, tanto en lo relacionado a los procesos como a los resultados, conformándose como un elemento indispensable ante cualquier definición de calidad del servicio. (p. 32)

Del mismo modo, este autor indica que también se puede mencionar que la calidad técnica en los servicios de salud tiene como finalidad el desarrollo de la tecnología y la ciencia médica, de manera que maximice sus ventajas, sin incrementar proporcionalmente los riesgos. Por ello, según Tellini et al., (2019) señalan que “el nivel de calidad es la medida en que se espera que el servicio brindado alcance el equilibrio más beneficioso de las ventajas y el riesgo” (p. 45).

Malagón (En Ríos, 2012, p. 32) señaló que:



La calidad de atención comprende un conjunto de parámetros como la puntualidad, cortesía, respeto, presentación, amabilidad, calidez, trato amable y oportuno, destreza en la resolución de conflictos, diligencia en el empleo de medio y materiales para responder a las demandas del usuario, comunicación, eficacia y constante preparación del personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios. (p. 23)

Hoffman y Bateson (2002) expresa como “calidad del servicio el cual es el acto de profundizar el estudio de la modernización de las necesidades futuras de cada cliente el cual se haya graficada en dimensiones las cuales pueden ser medibles, y esto con la única finalidad de poder lograr un beneficio o servicio, que garantice la satisfacción en los clientes, y sobre todo que se puedan brindar a un precio accesible al cliente”. (p.42)

Según Blackewll et al. (2002), definen la conducta del consumidor como “al conjunto de actividades que estos realizan para poder comprar un producto o servicio. Además, recomiendo que resulta más conveniente utilizar estrategias cuando se conoce los factores que impulsan a los consumidores elegir determinados productos o servicios” (p. 16).

Así mismo, la calidad es considerada como un factor imprescindible, el cual, sirve para asegurar el desarrollo y la perduración de las organizaciones, siendo a su vez, un aspecto dinamizador con respecto a los procesos internos, de variación con respecto al entorno, de la complacencia sobre las carencias presentadas por conjuntos de interés, sociedad y de su adaptación con el medio (Sanabria et al., 2014).

### **1.2.1.3 Objetivos de la calidad**

Para Archive (2005, como se citó en Chiavenato, 2009, p. 9) comprende:

- Excelentes servicios.
- Tener en consideración al personal con cultura y amabilidad a los usuarios.

- Suministrar información transparente, clara, oportuna y precisa, durante el proceso de la prestación del servicio(antes, durante y después).
- Personal idóneo.
- Buscar siempre mejorar el desempeño del personal.
- Manejar adecuadas herramientas tecnológicas, que permitan apoyar el proceso de formación de personal.

#### 1.2.1.4 Tipos de calidad

De acuerdo con Donabedian (1997), la calidad se divide en tres tipos:

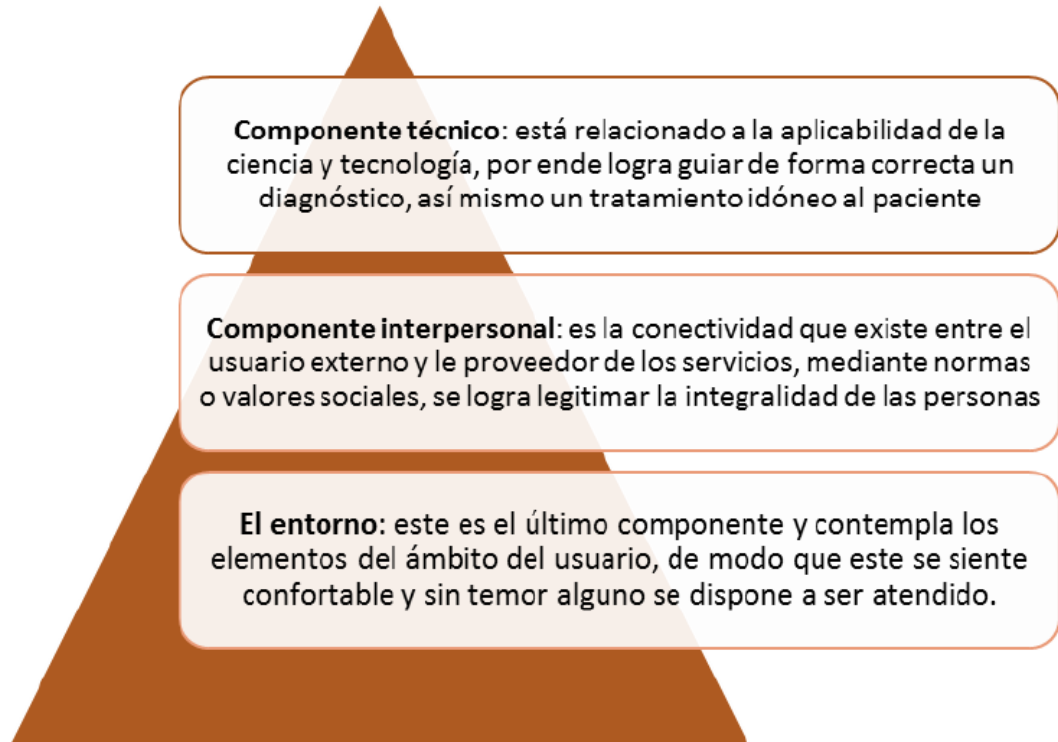


**Figura 1.** *Tipos de Calidad (Donabedian, 1997, p. 1746)*

Ahora bien, los tipos de calidad son factores importantes tanto como para los clientes como para los trabajadores, ello determina que la calidad este de acuerdo o cumpla ciertas características o peculiaridades de un producto que se brinde, que bien puede satisfacer sus necesidades o expectativas o de lo contrario se rompa la cadena.

### 1.2.1.5 Componentes de la calidad de servicio

Donabedian (1997), identificó tres componentes en el proceso de la atención, por tanto facilita su propia evaluación:



**Figura 2.** *Competentes de Calidad (Donabedian, 1997, p. 1746 - 7)*

En consecuencia, la relación que existió entre estos tres componentes comprende ciertas condiciones que caracterizan a los servicios de salud y por tanto determina de manera objetiva la calidad de atención en el sector por los mismos usuarios externos.

### 1.2.1.6 Características del servicio

Setó (2004) mantiene que un servicio se caracteriza, por ser intangible, inseparable, la caducidad y la variabilidad. (p. 4).

**Intangibilidad:** “tiene como definición el decir que un servicio no puede ser apreciado por los sentidos, antes de su adquisición; por lo cual se dice que los resultados del servicio, no se pueden medir ni pasarlos por una evaluación en su nivel de calidad

antes de que no sea vendido” (Setó, 2004, p. 4).

**Inseparabilidad:** sostiene la existencia de una correlación directamente con el consumidor y la persona encargada de proveer el servicio, debido a que el servicio tiende a producirse y consumirse en un mismo lugar, asimismo la persona que tiende a participar de manera activa durante el proceso de producción recibe el nombre de cliente”. (Setó, 2004, p. 4)

**Caducidad:** “señala que ningún tipo de servicios pueden mantenerse en almacén, y por lo cual algunas de las organizaciones pueden tener dificultades al momento de programar el nivel de oferta en el que se puede dar a conocer los incrementos de la demanda en relación a su mercado objetivo” (Setó, 2004, p. 4).

**Variabilidad:** Define que los “resultados de un servicio, suelen depender de quien lo proporciona, de quien lo recibe, cuando y donde; es decir, que tanto la persona encargada de proveer como el usuario son los influyentes durante el proceso de producción de un servicio, por lo cual no puede estandarizarse”. (Setó, 2004, p. 4)

#### **1.2.1.7 La encuesta SERVQUAL**

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere , por eso el enfoque de la encuesta SERVQUAL es mantener una objetividad frente a la manera de encuestar , obteniendo de primera instancia las expectativas (es decir todo las categorías que el usuario espera recibir antes de que sea participe de la atención en salud ) y posteriormente evaluar el área de percepciones ( que son todas las categorías que el usuario ya recibió y puede sacar una conclusión y satisfacción de estos) , esto permite a su vez profundos análisis para mejorar la calidad de atención.

La encuesta SERVQUAL es la única que dispone de mayor homogeneidad en la forma de abordar todos los ítems concernientes a la calidad de atención, lo cual nos da un

mayor enfoque de las capacidades que debemos potenciar como Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las encuestas son los métodos más empelados para conocer la satisfacción de los usuarios.

La encuesta SERVQUAL posee un alto índice de confiabilidad y es ampliamente aceptado para poder medir los niveles de la calidad de los servicios de la salud.

#### **1.2.1.8 Dimensiones calidad del servicio**

Fue elaborado y validado por los autores Parasuraman et al. (1985) estados unidos. Consiste en un cuestionario de 22 ítems, y cinco dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios externos sobre el nivel de calidad.

##### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Se refiere al momento en el cual una organización se adjudica el deber de brindar un servicio o producto a través de un lapso temporal, y cumple el mismo; de frente a una situación complicada para la clientela la compañía está interesada en realidad en otorgarle una solución; tratándose esta de la vez primera en la cual se brinda dicho servicio y es realizado de manera eficiente; lapso temporal notificado para la conclusión del servicio, lapso cumplido; la institución posee una normativa que trabaja por la disminución de fallas en su servicio.

##### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta.**

Según Parasuraman et al. (1985) hizo referencia a esta dimensión como: (...) la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este modo la calidad de atención que se brinda a los usuarios es un proceso para la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose que el usuario de por si tiene necesidades en la calidad de atención (p. 71).

Chiavenato (2009) advirtió la relevancia de la capacidad de respuesta y la

condiciona al nivel de competencias y capacidades que dispone el personal de las organizaciones, insistiendo en la necesidad de la potenciación continúa de esto en base a diagnósticos de los niveles de satisfacción de los usuarios a la evaluación continua de los procesos de calidad de servicio (p. 55).

### **Dimensión 3: Seguridad.**

Castillo (2005) señaló que la “Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas” (p. 25).

Es válido pensar en la seguridad de los usuarios, entendida como la “reducción y mitigación de actos inseguros dentro del sistema de salud” (Garrido y Quezada, 2007, p. 44). Tal seguridad es un principio fundamental en el cuidado del individuo y un elemento crítico en los procesos de gestión de calidad. Lo que llevó a añadir que la dualidad entre seguridad e inseguridad lleva a determinar el actuar de un usuario. (Tuesca et al., 2006).

### **Dimensión 4: Empatía**

Fernández et al. (2008) indicaron que: La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional (p. 33).

Por otro lado, Bustamante, Llorens, & Acosta (2014) señalaron que la empatía tiene un fuerte componente emocional y si se da dentro de escenarios laborales las relaciones interpersonales entre los pares y entre estos y sus superiores determina la empatía. Al respecto Gómez & Cristóbal (2003) señalaron que la empatía “es un estado situacional o circunstancial dada por la relación entre dos o más personas” (p. 41).

### **Dimensión 5: Aspectos tangibles**

Para Parasuraman et al., (1988):

Los elementos tangibles son considerados como una de las dimensiones que mide la calidad de atención con respecto a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es importante mantener en óptimas condiciones las instalaciones físicas que permita acercarnos más al usuario (p. 79).

Asimismo, Morillo, Morrillo y Rivas (2011) señalaron que los aspectos tangibles involucran también los “pagos, comprobaciones de gasto, autorización de recursos extraordinarios, la atención amable en caja” como elementos claves en la gestión institucional. Lo que conllevaría a deducir que la intangibilidad de los servicios tangibles son parte de los mismos.

## **1.2.2. Satisfacción del usuario**

### **1.2.2.1 Concepto de Satisfacción**

Couso (2005) expresa que “la satisfacción de los clientes tiene que ver con el proceso mental que realizan los clientes al comparar sus esperanzas de servicio, con lo que realmente reciben por la compra de un bien o servicio. Implica la revisión exhaustiva de que el producto cubre lo que la empresa prometió, incluyendo aspectos de calidad” (p. 22). “La opinión de los consumidores es de fundamental importancia para toda entidad que quiera ser reconocida. Elementos que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, esclareciendo además una faceta muy importante sobre los reclamos de los consumidores” (p. 36).

### **1.2.2.2 Concepto de satisfacción del usuario**

Inicialmente se le cataloga a la Satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, entre las expectativas del usuario y lo brindado y esto determino que la información obtenida era crucial (Anderson, 1973).

Básicamente, la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron superadas o se cumplieron por parte de los servicios de salud. Entonces debemos entender que la calidad no es sólo lo que el usuario pueda percibir, sino también la capacidad de satisfacer sus expectativas ampliamente (Westbrook, 1981).

Por otro lado, según Heath (2016) indica que “la satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio médico” (p. 26). Una medida de la calidad de la atención, es la satisfacción del paciente que brinda a los proveedores información sobre varios aspectos de la medicina, incluida la efectividad de su atención y su nivel de empatía.

Así mismo, según De los Ríos y Ávila (2004) manifiestan que “la satisfacción de los pacientes o usuarios se ve influenciada por los atributos específicos de un servicio o producto y de las percepciones sobre la calidad” (p. 25). Asimismo, en las respuestas emocionales también tienden a intervenir; por ello, son las apreciaciones acerca de las características del servicio en sí mismo, que brinda niveles placenteros del consumo ejerciendo en las emociones de los pacientes.

Por su parte, Pérez (2015) definen a la satisfacción del usuarios como “la experiencia de este luego de haberse dado el consumo de cierta mercancía y/o servicio” (p. 58).

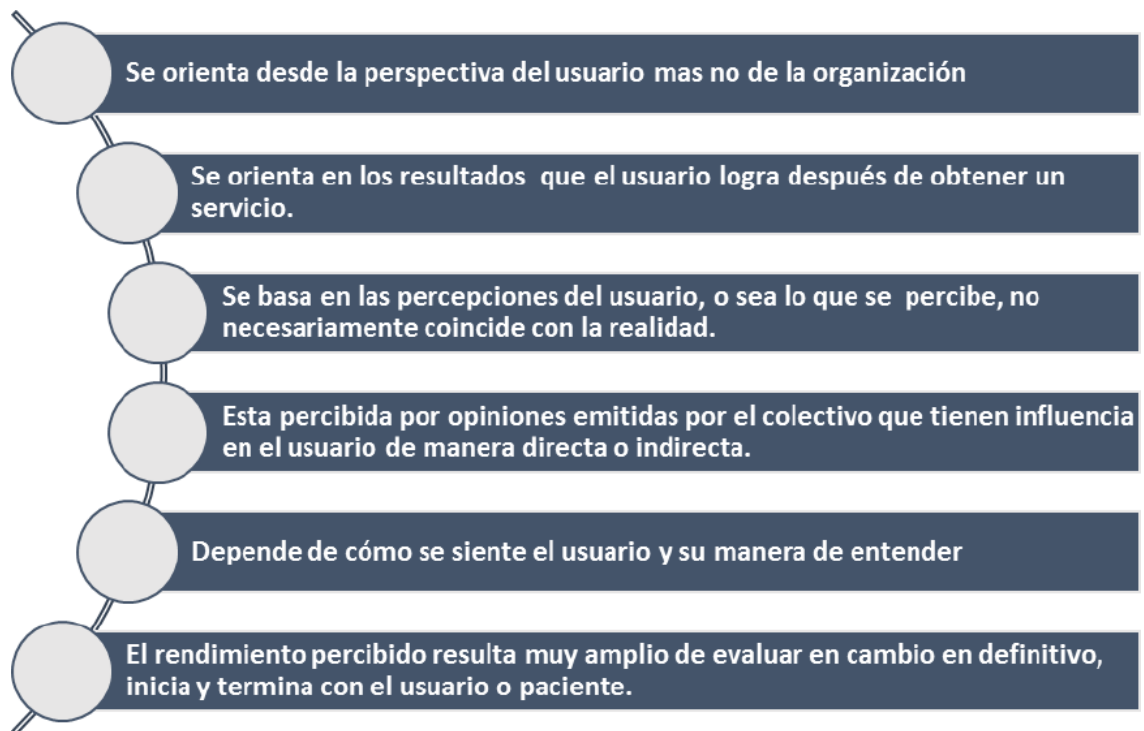
De acuerdo a esto Rojas (2004) añadió que la satisfacción del usuario “es dependiente de las oportunidades que le dan la percepción y las expectativas de la calidad de servicio. De esa manera, el paciente tendrá satisfacción, siempre y cuando los servicios que necesite, exceda sus expectativas sobre el mismo” (p. 51).

Zamora (2015) agregó que el “modelo filosófico de evaluación de la satisfacción del usuario se basa en la comparación valorativa de servicios / productos teniendo como cimiento la respuesta de las necesidades o los anhelos que los requirentes tengan” (p. 58).



### 1.2.2.3 Características de la satisfacción

De acuerdo con Thompson (2005) reúne las siguientes características:



**Figura 3.** Características de la percepción (Thompson, 2005, p. 44)

### 1.2.2.4 Dimensiones de satisfacción del usuario

Las dimensiones propuestas son humana, técnico-científica y el entorno estas son las dimensiones que más se adecuan para la presente investigación. Fueron tomadas de Huiza (2006).

## **Dimensión humana**

Para Dueñas (1998) experto en Auditoría de Servicios de Salud, expresa;

Existe un aspecto de la calidad en la atención de salud que, aunque es importante primordial y a la vez prioritaria ha sido por completo olvidada y desplazada a un bajo nivel dentro de un sinnúmero de teorías y estudios de gestión de la calidad en los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, la cual constituye un aspecto primordial en lo que a salud se refiere, se puede manifestar que es la razón de ser de los diversos servicios que se ofrece, por ello es vital el ofrecerle al usuario-paciente una atención de calidad, ya que como parte de la vida las enfermedades están presentes en todos los entornos, con este fundamento es imprescindible asegurar, garantizar y proteger la salud de todos los seres humanos. (p. 36)

## **Dimensión técnico-científica**

Dentro de esta dimensión, Donabedian (1990) sustenta que

Entre las condiciones locales que pueden influenciar en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran múltiples diferencias, desigualdad y disconformidad en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Por ello, puede ser posible pasar tales diferencias por alto, si se diseña ejecutando acciones de forma inducida a brindar mejores beneficios que posibiliten el desarrollo de la ciencia y tecnología que estén a la vanguardia de estos tiempos. Esto actúa como una norma más significativa que se debe definir y establecer situaciones significativas de alcance inmediato, sed debe tener en cuenta otros aspectos externo como los proveedores de la salud que complementen la mejora en salud,

en algunos casos generados por la mala ejecución presupuestal, la cual no permite tomar decisiones rápidas y concretas para lograr optimizar los servicios médicos de manera eficiente, posiblemente debe ser aceptada la concepción enfocada en los proveedores en el servicio de salud, padecen ciertas limitaciones de entendimiento, conocimiento y de capacidad de resolución dentro de los establecimientos la cual muchas veces se le atribuye una baja complejidad y un inadecuado manejo en el flujo de atenciones diarias en la que muchos casos se le atribuyen tanto a causas sociales como ambientales generalizadas, y no a errores individuales. (p. 78)

### **Dimensión de Entorno**

Marriner (1999) en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, Florence Nightingale es la matriarca de la enfermería moderna, A desarrollado su teoría centrándose en el entorno. En esta teoría expresa se logra influir diferentes factores y advirtiéndose en el conjunto de trabajo como una relación estrecha en la integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Es importante identificar el escenario donde distintos grupos humanos socializan en actividades cotidianas para implementar acciones dirigidas a la promoción de la salud, teniendo en cuenta la influencia de su entorno y los problemas de salud que surgen de la relación del ambiente social y los factores personales, estas acciones implica serios retos en la salud que deben de estar acompañadas con objetivos claros para erradicar los riesgos negativos del proceso salud – enfermedad y todo lo que implique los riesgos del entorno.

### **1.2.2.5 Niveles de satisfacción del usuario**

#### **Insatisfacción**

Se origina en el desempeño percibido del producto obtenido o servicio dado no logra alcanzar las expectativas del paciente. A modo general, los pacientes llegan a las instituciones de salud buscando la solución de sus dolencias, requieren de ayuda, comprensión por parte del personal médico y sobre todo una atención oportuna, pero muchos de ellos desafortunadamente no logran conseguir lo que sus expectativas esperan, debido muchas veces a múltiples factores, generando la insatisfacción del paciente.

#### **Satisfacción**

Se produce cuando se aprecia que el desempeño percibido del producto logra coincidir con las diversas expectativas del paciente. Las nuevas perspectivas del campo de la salud se basan en la concepción que ofrecer buena calidad representa corresponder a las expectativas del usuario-paciente, generando satisfacción en la atención que recibe evitando la inconformidad y las consecuencias negativas que estas malas prácticas puedan generar en el paciente.

#### **Complacencia**

Se produce cuando el desempeño percibido se excede a las expectativas del paciente o usuario. Si se reconoce el nivel de satisfacción del paciente, se puede reconocer el grado de lealtad y fidelidad hacia la institución. Entonces es correcto mencionar que cuando un paciente se muestra insatisfecho se traslada hacia otro proveedor, en todo caso cambia de marca o producto de manera inmediata, lo cual llega a considerar la deslealtad por parte del centro de salud que fue atendido, de manera contraria (deslealtad que se condiciona por el centro de salud) si el paciente encuentra las condiciones necesarias para sentirse satisfecho permanecerá leal; no obstante, hasta que logre encontrar otro servicio que le ofrezca una oferta mejor (lealtad condicional). De otra forma, cuando el

paciente logra sentirse complacido se convertirá en leal a un servicio determinado, ya que logrará sentir una conexión emocional superando considerablemente a un simple nivel de preferencia racional.

#### **1.2.2.6 Áreas relevantes de satisfacción del usuario**

La satisfacción de usuario queda apreciada como parte relevante al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud. Reconocer cuáles son los aspectos de los servicios que requieren de un cambio y así mejorar y acrecentar la satisfacción y poder asistir a las organizaciones sociales en la identificación y filiación de usuarios con poca o nula aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (Hill, 1996).

Estas relaciones originadas en las diferentes áreas están consideradas como un factor tan decisivo para el éxito de la satisfacción del usuario-paciente, por ello en los últimos tiempos se habla de estudios de calidad, que permite conocer cuáles son las expectativas y que necesita el paciente, dejando atrás aquellas concepciones que se fundamentaban en base a solo sanar al paciente, es necesario el conocimiento total de los componentes que constituyen el origen de la satisfacción e insatisfacción en la atención dentro de los organismos y diferentes áreas de la salud, estudios de esta magnitud permitirán ofrecer herramientas necesarias para implantar estrategias focalizadas para el desenvolvimiento óptimo en las distintas áreas, además se logrará que el usuario- paciente adopte un rol más activo, pueda decidir sobre lo que desea recibir para el mejoramiento del proceso médico

### **1.3 Marco legal**

- Constitución Política del Perú 1993.(título tercero que vinculan con el trabajo, primer artículo y el segundo artículo.
- Ley 30224. Ley crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL)
- Norma técnica Informes N° 002-2019-PCM-SSCAC-OCG y 003-2019-PCM-SSCAC-OCG de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública.
- La Norma ISO 9001. Norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios.
- Artículo 13 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA

### **1.4 Antecedentes del estudio**

#### **1.4.1 Antecedentes Internacionales**

González, (2020), en la tesis intitulada “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital”, para optar el grado de Licenciado en Administración, en su investigación tuvieron como problema general: ¿Cuál es el Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital?, cuyo objetivo general fue “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios”.

Los resultados fueron la edad de los participantes se encontró entre 18 a 60 años a más, la satisfacción de los usuarios se encontró en los usuarios mayores de 60 años, los

usuarios con estudios de secundaria completa estuvieron satisfechos con la atención (16%), el 31% de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la atención. El estudio concluye que la satisfacción de los usuarios se encontró en los adultos mayores y que el factor relacionado a la satisfacción fue la poca información brindada por el médico.

Pava et al. (2020) en Colombia, realizaron un estudio titulado, “Satisfacción de los pacientes con la teleconsulta en la especialidad de cardiología”, para optar el título de Administración, cuyo pregunta principal fue ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los pacientes con la teleconsulta en la especialidad de cardiología?, el principal objetivo del trabajo de investigación fue identificar la satisfacción de los usuarios con la telemedicina.

Se halló que el 87% de los pacientes quedaron satisfechos con la telemedicina. La edad promedio de los usuarios fue de veinticuatro años, 56% convivientes y el 46% tuvo estudios de nivel técnico. El estudio concluye que la satisfacción del usuario con respecto a la telemedicina fue satisfactoria.

Farias et al. (2019) en su investigación titulada “Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud” para optar el grado de licenciado en administración, se formuló la pregunta principal: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud?, tuvieron como objetivo general: “Conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención”.

Los resultados fueron el 39% de los participantes tuvieron edad entre 18 a 29 años, el 24% de los usuarios tienen 2 hijos, el 45% de los usuarios son de situación sentimental soltero, los usuarios se mostraron satisfechos (72%) con la atención recibida, se halló relación entre la satisfacción y la calidad de atención en el sector público y privado. El estudio concluye que la satisfacción del usuario es un indicador para la mejora de la calidad.

Vera (2019), tesis intitulada “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa”, para optar el grado de Bachiller en Administración, formuló la pregunta principal: ¿Cómo la Calidad de atención influye en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa?, en su investigación tuvieron como objetivo “Identificar si la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del usuario”.

Los resultados fueron que el 87% de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la calidad de atención, el 53% de los usuarios mencionó haber recibido un trato amable. El estudio concluye que la satisfacción del usuario va a depender del tipo de atención recibida en dicha institución.

Yépez et al. (2018) en Colombia, realizó el estudio titulado “Calidad percibida de atención en usuarios”, para optar el grado de maestra en administración, la pregunta principal fue ¿Cuál es la Calidad percibida de atención en usuarios?, el propósito del trabajo fue saber las opiniones de los pacientes a cerca de la calidad de los servicios ofrecidos.

Se halló que, (seguridad) el 60% de los usuarios estuvieron de acuerdo con las instalaciones de la institución, el 40% estuvo satisfecho con la vigilancia de la institución, (empatía) el 39% estuvo satisfecho con la atención del personal, el 41% estuvieron satisfechos con el buen trato del personal y el 20% recomendaría a la institución por la ayuda que recibió. Se concluyó que optimizar la calidad de atención en los servicios de salud implica brindar un cuidado integral con equidad y eficiencia a los usuarios.

#### **1.4.2 Antecedentes Nacionales**

Ayllon (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020”, para



optar el grado de Doctorado en Administración, propuso como problema general: Cuál es el nivel de relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

Los resultados del análisis de los datos fueron normales, por lo que se empleó el estadístico Pearson. Se determinó según la significancia bilateral 0,217 mayor de  $p = 0.05$ : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020. Con un  $r$  de -,088 casi nulo. Conclusión: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

Sánchez (2019), la presente tesis titulada: “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Área De Emergencia Del Hospital Víctor Lazarte, Trujillo, 2019”, para optar el título profesional de Administración, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios del área de emergencia del hospital Víctor Lazarte, Trujillo, 2019?, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre Calidad del Servicio y la influencia en la Satisfacción de los Usuarios del área de emergencia del hospital Víctor Lazarte, Trujillo, 2019.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico. La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para

contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde La Calidad del Servicio se relaciona directa y positivamente con la Satisfacción de los Usuarios del Hospital Víctor Lazarte. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Cama (2018), en su tesis intitulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos, Junio 2018”, para optar la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, se planteó la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018?, en este sentido, la presente Investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

Resultados, Se encontró que el 26% de los usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción y 74% perciben un alto nivel de satisfacción. Respecto a la calidad de atención el 24% de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos. Conclusión: se concluye que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

Caldas (2018), estudio cuyo título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018, para optar el grado de Licenciado en Administración, estudio que se planteó la pregunta principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten diariamente a hacer trámites a la universidad San Pedro, Filial Piura?, del mismo modo, la presente investigación se realizó, con el objetivo de determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que asiste a hacer trámites a la universidad San Pedro- Filial Piura.

Resultados, el cálculo promedio de satisfacción es de 54.86% y se ve reflejada en la calidad de servicio que brinda la universidad. También se puede decir que hay un 43.89% como alto grado de satisfacción en el servicio solicitado por el usuario. Se concluye que, la calidad de servicio que brinda la universidad San Pedro- Filial Piura, tiene un grado aceptable de satisfacción por parte de los usuarios.

Roque (2018), el estudio fue denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho 2018”, para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018?, del mismo modo, el objetivo principal fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

Los resultados fueron sometidos a la prueba de Tau\_b= 0,89, que fue el estadígrafo de contraste de las hipótesis, con un  $\alpha = 0.05$ . Llegando a la conclusión que existe una relación directa Muy buena entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el hospital de San Miguel.

## 1.5 Marco conceptual

**Atención:** Es un proceso conductual y cognitivo de la información, esto también se denominó como la asignación de recursos limitados.

**Calidad:** Se trata de satisfacer de necesidades educacionales de los individuos, las comunas y la sociedad en general, a través de un proceso que potencia equilibradamente, el desarrollo humano y la identidad nacional (SINEACE, 2013)

**Empatía:** Esta dimensión hace referencia al nivel de atención personalizada e individualizada que se ofrece a los clientes. Ofrecer buena comunicación, comprensión y acceso.

**Fiabilidad:** Esta dimensión hace referencia a la habilidad de realizar el servicio de manera confiable y cuidadosa. Donde se cumple lo pactado.

**Respuesta:** Esta dimensión hace referencia a la disposición de ayudar y/o solucionar los problemas a los clientes, prestar un servicio rápido, adecuado y diligente.

**Satisfacción de consumidor:** es la respuesta de saciedad del cliente. Es la evaluación que se hace sobre el producto y/o servicio.

**Satisfacción:** Cumplimiento de una necesidad, deseo, pasión, etc. Es dar solución a una duda o una dificultad. Alegría, placer, gusto.

**Seguridad:** Esta dimensión hace referencia a que el cliente debe sentirse confiado y seguro al realizar transacciones, los colaboradores de la organización deben influir confianza, amabilidad, cortesía, profesionalismo, credibilidad, etc.

**Servicio:** “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

**SERVQUAL:** herramienta de medición que evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente.

**Tangibilidad:** Esta dimensión hace referencia a la apariencia física, a las instalaciones físicas, como por ejemplo la infraestructura, local, personal, equipos, materiales, etc.

**Usuario.** Persona que es partícipe de los servicios que se otorgan en el sistema educativo. Puede tratarse de un usuario directo o un beneficiario de los productos del servicio educacional o bien una unidad de las instancias del MEP (discente, docente, comunidad)

## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud nos refiere que para que haya calidad de salud tiene que reunirse varios requisitos necesarios para alcanzarla, como: un elevado nivel de excelencia profesional, un uso óptimo y eficaz de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, la valoración y evaluación del impacto final en la Salud.

En este sentido, la calidad del servicio incluye a aquellos patrimonios que tienen la capacidad de cumplir con las carencias que tienen los clientes, los cuales de caracterizan en base a su contenido, pudiendo ser estos palpables e impalpables; en donde los bienes palpables acostumbran a ser reconocidos con los nombres de los productos y cuentan con una firmeza física; tratándose de entes corporales los que tienen un uso por el usuario que da una solución a la carencia poseída. Por su parte aquellos que son impalpables son denominados, de manera general, como los servicios y la estructura que ellos poseen son etérea; tratándose de actuaciones recibidas por los clientes y mediante las que tiene la habilidad de solucionar problemáticas y necesidad propias. Generalmente, es posible comprender ya sea por un producto palpable como uno impalpable.

Por su parte, la satisfacción del usuario es un factor de vital importancia para las organizaciones dedicadas a los préstamos de servicios, esto, debido a que mediante este, es que se logra medir e identificar como es que la empresa emplea las herramientas poseídas y, a su vez, como es que realiza los procedimientos internos poseídos, los cuales, dan como resultado la apreciación final por parte de los individuos que hicieron uso de sus servicios, los cuales posterior a ello, brindarán su respectiva apreciación por lo

obtenidos, pudiendo ser esta tanto positiva como contraria (Calidad y Gestión, 2014, págs. 1-2).

En el ámbito internacional, según Wuri y Nizar (2016), manifiesta que en Indonesia se lanzó el programa Universal Health Coverage (UHC), con la finalidad de garantizar los ambientes de vida dignos para todos los habitantes a través del seguro nacional de salud. Sin embargo, como parte de un programa que brinda servicios de salud, el 40% de los hospitales tienen problemas, en el proceso de administración que les lleva mucho tiempo, desde el registro hasta el proceso de pago, lo que resulta en insatisfacción del paciente y, posteriormente, mala calidad de los servicios hospitalarios.

De la misma forma; según Proaño (2018) indica que en el nuevo informe de la Comisión de Salud Global de Lancet, acerca del sistema de salud de alta calidad, manifiesta que en las naciones de medianos y pequeños ingresos, la gran parte pertenecen a América Latina y el Caribe; por ello, más de 8 millones de personas mueren por enfermedades que eran peregrinamente tratables por los sistemas de salud. Según el informe, el 60% de las muertes que podrían haber sido tratadas médicamente son resultados de la mala calidad de la atención.

En el Perú la calidad en la salud tiene mucha importancia pese a eso, hasta la fecha ha habido muy pocos o nulos esfuerzos para garantizar la calidad de salud en nuestro País. Pese a todo, en los últimos tiempos, se han realizado diferentes estudios destinados a la calidad del servicio, en estos trabajos de investigación se observa una constante en la deficiencia en los servicios de atención de salud, así como en los sistemas administrativos en las instituciones de salud.

A nivel institucional; en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, refiere que el problema asistencial y administrativo radica en la hiperconcentración de los servicios. La congestión de la demanda implica un deterioro

consiste en la calidad de atención; el problema de infraestructura y seguridad está vinculado con la capacidad de respuesta y fiabilidad de los servicios, de allí que una elevada demanda de paciente origina insatisfacción en su atención. Ante lo mencionado, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación:

## **2.2 Formulación del problema general y específicos**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cómo la Gestión de la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo la fiabilidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?
- ¿Cómo la capacidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?
- ¿Cómo el sentido de compromiso de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?
- ¿Cómo la empatía de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?
- ¿Cómo los Aspectos Intangibles de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?

## **2.3 Objetivo general y específicos**

### **2.3.1 Objetivo general**

Determinar si la Gestión de la calidad de servicio mejora la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

### **2.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer si la fiabilidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- Identificar si la capacidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- Determinar si la seguridad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- Establecer si la empatía de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- Identificar si la Aspectos tangibles de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.



## CAPITULO III

### JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

#### 3.1 Justificación e importancia del estudio

##### 3.1.1 Justificación del estudio

###### **Justificación teórica**

El presente estudio brinda la oportunidad de desarrollar aportes teóricos, así como conceptos básicos sobre las dos variables a analizar. Del mismo modo, los resultados permitirán concluir que a mayor calidad mayor satisfacción, solo si esta resulta una relación directa; pero esta no será efectiva si no se corrige errores, durante el proceso en que el servicio sea tangible para el usuario. También será necesaria implementar planes de mejora continua para las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel

###### **Justificación metodológica**

A la luz de los resultados del presente estudio, éstas podrán ser aplicadas como un referente o antecedente en los futuros investigadores que pretendan conocer la influencia de la Gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Del mismo modo, con la finalidad de responder a nuestros objetivos planteados en el presente estudio, diseñaremos y aplicaremos un cuestionario en relación a las dos variables y dimensiones previamente establecidas en el tratado investigativo.

###### **Justificación práctica**

El objetivo de este estudio es obtener resultados en beneficio de los altos funcionarios de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, quienes podrán proponer y desarrollar alternativas de mejora a través de programas de capacitación para elevar el rendimiento laboral de los colaboradores del

área en estudio, lo que se verá reflejado en sus actividades diarias. Por otro lado, fortalecer la toma de decisiones de la alta dirección en materia de productividad de los empleados, implementando adicionalmente estrategias que se implementarán en el mediano plazo.

### **3.1.2 Importancia del estudio**

#### **Importancia Social**

La presente investigación tiene como finalidad analizar si los factores de la gestión de la calidad del servicio afectan directamente a la satisfacción del usuario. El presente estudio pretende ayudar a la institución y a los altos funcionarios a identificar los problemas en la satisfacción de los usuarios, presentando posibles soluciones, proponiendo mejoras para ofrecer un mejor servicio de calidad, puesto que si la institución logra identificar la problemática, se promoverá ofrecer una mayor importancia a los factores de la calidad del servicio, para de esta manera mejorar los niveles de satisfacción del usuario.

#### **Importancia Aplicada**

El presente proyecto de investigación permitirá conocer cómo la Gestión de la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, además presentar propuestas con la finalidad de mejorar la productividad del personal del área afectada.

La presente investigación, tuvo como finalidad estimar la calidad del servicio del personal de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, la identificación del problema es de vital importancia para la institución debido a que en los últimos meses se ha incrementado el nivel de quejas de los usuarios del servicio, contexto que nos abre la oportunidad para realizar el presente proyecto de investigación.

### **3.2 Delimitación del estudio**

El presente proyecto tiene un enfoque transversal, es decir, su finalidad es analizar

y visualizar la relación de dos variables de investigación en un solo momento, es decir, durante el año 2022.

### **Delimitación Geográfica**

La investigación se realizará en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel. La oficina administrativa se encuentra en la ciudad de Lima,

### **Delimitación Sociodemográfica**

El estudio será aplicado a los usuarios externos de ambos sexos “masculino y femenino”, mayores de 18 años de edad que acuden Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas –ESSALUD, con sede en San Miguel, Región Lima.

### **Delimitación temporal**

El estudio de investigación tiene un periodo de duración de Diciembre del 2022 a febrero del 2023.

## **CAPITULO IV**

### **FORMULACION DEL DISEÑO**

#### **4.1 Formulación del diseño**

La aplicación del cuestionario sobre la Gestión de la calidad de servicio evidencia la mejora en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.

#### **4.2 Diseño esquemático**

ESSALUD es el Seguro Social de Salud que Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

##### **4.2.1 Misión**

“Brindamos prestaciones de salud, económicas y sociales a nuestros asegurados con una gestión eficiente e innovadora que garantiza la protección financiera de las prestaciones integrales”.

##### **4.2.2 Visión**

“Ser una institución moderna y en mejora continua, centrada en los asegurados, que garantiza el acceso a la seguridad social en salud con ética, oportunidad y calidad”.

### 4.2.3 Objetivos Estratégicos

**Figura 4**

*Objetivos Estratégicos*



**Nota.** Plan Estratégico Institucional 2017-2021

### 4.2.4 Principios Organizacionales

**Solidaridad.-** Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

**Universalidad.-** Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

**Igualdad.-** La seguridad social ampara igualmente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

**Unidad.-** Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

**Integralidad.-** El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a

las que están expuestas las personas.

**Autonomía.-** La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

#### **4.2.5 Valores institucionales**

**Responsabilidad Social:** Responsabilidad es hacernos cargo de las consecuencias de nuestras palabras, decisiones y todos nuestros actos. Responsabilidad Social es hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo de la comunidad a la que servimos y la comunidad en la cual estamos

**Compromiso:** Actuamos con honestidad, honradez e imparcialidad a fin de buscar el interés general y rechazamos cualquier acción o situación que pudiera afectarlo, evitando cualquier provecho o ventaja personal indebida; asimismo, garantizamos el buen uso de los recursos públicos.

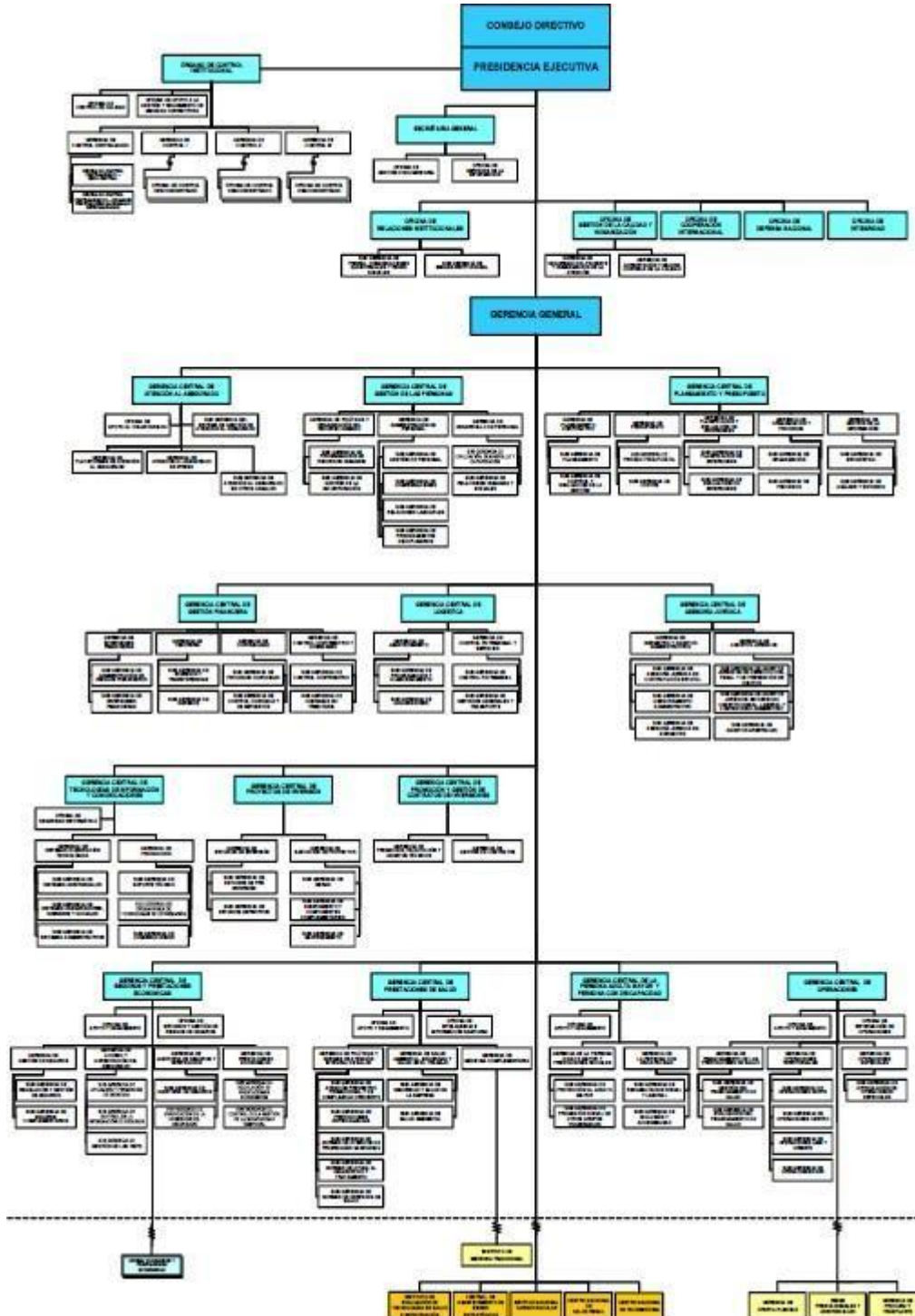
**Lealtad:** Obligación de fidelidad que un sujeto le debe a su institución o comunidad, siempre estar presente, cumplir siempre. Es el sentimiento que nos guía en presencia de una obligación no definida con la Primacía de los intereses colectivos de la institución sobre los particulares o ajenos a nuestra entidad.

**Participación:** Acceder voluntaria y conscientemente a la toma de decisiones en las cuales está involucrada la persona, con miras al Bien Común. Presencia activa de cada uno en la toma de decisiones para la construcción y el desarrollo de la entidad.

## 4.2.6 Organigrama de la institución

Figura 5

Organigrama de la institución



Nota. Plan Estratégico Institucional 2017-2021

### **4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño**

#### **4.3.1. Aspectos metodológicos**

El trabajo de investigación de suficiencia profesional corresponde al tipo de investigación aplicada. El estudio es tipo aplicada, porque el contexto problemático será absuelto a través de recopilación de teoría para su posterior aplicación y por ende fortalecer el conocimiento científico (Tamayo, 2012, p. 78).

En el mismo sentido, el nivel del estudio es descriptivo, porque se “recopilarán todos los datos a la vez. Teniendo como propósito, analizar su incidencia e interrelaciones y describir variables en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 54).

Del mismo modo, el presente estudio se enfoca en un diseño no experimental, porque no se realizará la manipulación deliberada de la variable independiente. Tamayo (2012), señaló que “los estudios no experimentales corresponden a aquellos en donde el investigador no ejecuta manipulación alguna sobre las variables analizadas” (p. 58). Es decir, se trata un estudio en el que no se hace variar en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre la variable dependiente.

#### **4.3.2 Población**

De acuerdo a Hernández et al. (2014) argumentan que es el “conjunto o el grupo de todos los casos que poseen características comunes con determinadas especificaciones” (p. 174). De acuerdo a este criterio la población del presente estudio está conformada por 50 colaboradores que prestan su servicio en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD.

#### **4.3.3 Muestra**

Hernández et al., (2014) mencionan que la muestra de un estudio es una parte



o fracción de unidades de estudio que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio, la muestra del estudio ha sido seleccionada bajo el criterio del investigador la cual estará compuesto por 10 colaboradores que prestan su servicio en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas –ESSALUD.

#### **4.3.4 Cuestionario**

Tamayo (2012), señala que es un instrumento de suma importancia para la investigación, mecanismo que se halla conformada por un conjunto de ítems que fueron respondidas de acuerdo a los criterios previamente manifestados en los indicadores de cada una de las dimensiones de las variables.

##### **Ficha técnica de instrumento V.I.: Calidad del servicio**

**Objetivo:** Medir el nivel de conocimiento sobre calidad del servicio.

**Autor:** Peláez Coronel, Lina Marlith

**Año:** 2023

**Lugar:** Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas –ESSALUD, San Miguel.

**Administración:** Individual

**Tiempo de duración:** 30 minutos aproximadamente

La escala de valores respectivos para este instrumento es como sigue:

Muy en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Ni acuerdo ni desacuerdo = 3 De

acuerdo = 4

Muy de acuerdo = 5

##### **Ficha técnica de instrumento V.D.: Satisfacción del usuario**

**Objetivo:** Medir el nivel de conocimiento sobre satisfacción del usuario.

**Autor:** Peláez Coronel, Lina Marlith

**Año:** 2023

**Lugar:** Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas –ESSALUD, San Miguel.

**Administración:** Individual

**Tiempo de duración:** 30 minutos aproximadamente

La escala de valores respectivos para este instrumento es como sigue:

Muy en desacuerdo	= 1
En desacuerdo	= 2
Ni acuerdo ni desacuerdo	= 3 De
acuerdo	= 4
Muy de acuerdo	= 5

#### **4.3.4.1 Importancia del cuestionario**

Permitirá responder las interrogantes, los objetivos y las preguntas que se han propuesto en la formulación de los problemas y el enunciado de los objetivos. (Arias et al., 2016)

#### **4.3.4.2 Beneficios del cuestionario**

Permite al investigador recopilar información o datos directamente de los actores involucrados o usuarios, con la finalidad de conocer las opiniones, ideas o hechos específicos, sobre un determinado problema. (Arias et al., 2016)

#### **4.3.5 Encuesta**

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015), han indicado que son procesos que permiten levantar una información importante de un contexto en relación a los propósitos que se deseen establecer en el estudio investigativo. Según Mendoza (2015), la técnica de la encuesta nos permite obtener información importante sobre una parte de la población con el propósito de conocer el problema planteado y que se pretende estudiar.



## CAPÍTULO V

### APLICACIÓN DEL DISEÑO

#### 5.1 Aplicación de la propuesta de solución

El estudio de investigación, se ha desarrollado bajo el procedimiento del empleo del instrumento de investigación de cuestionario, el mismo que se ha diseñado de acuerdo a las variables independiente y dependiente, respectivamente, y sus dimensiones. Puntuaciones de los encuestados según cada pregunta.

**Tabla 5.1**

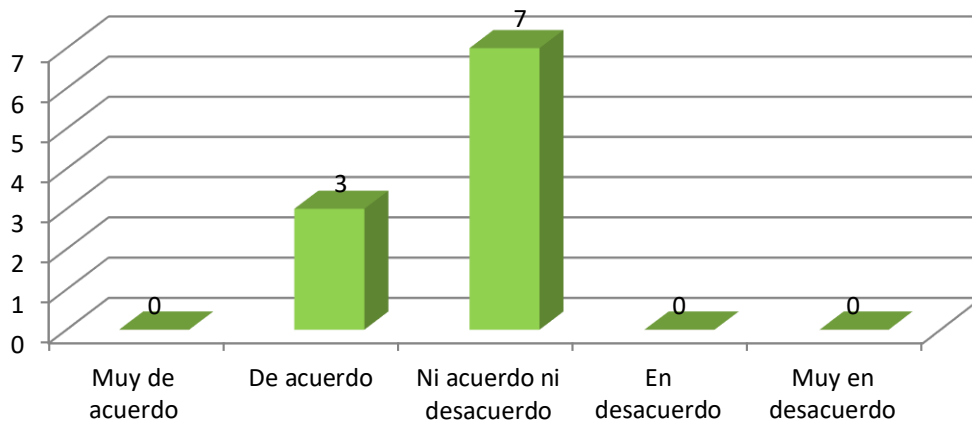
¿Considera que la gestión de calidad de servicios es un factor clave en la satisfacción del usuario?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	0	00.0	00.0
De acuerdo	3	30.0	30.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	70.0	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

### Gráfico 5.1

La gestión de calidad de servicios como factor clave en la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 70 % de los encuestados están ni acuerdo ni desacuerdo en que la gestión de calidad de servicios es un factor clave en la satisfacción del usuario y un 30% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.2**

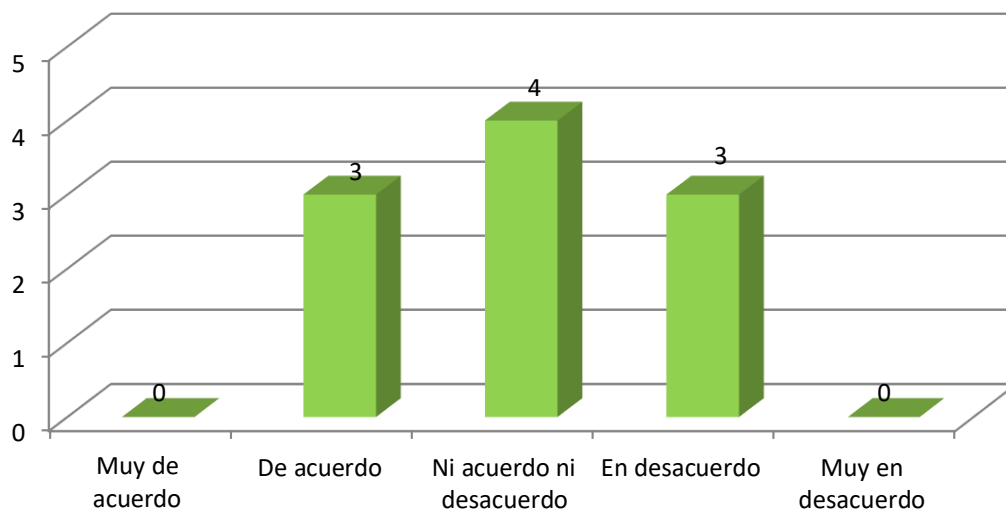
¿Estima que la fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	3	30	30.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	40	70.0
En desacuerdo	3	30	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.2**

La fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 40 % de los encuestados están ni acuerdo ni desacuerdo en que la fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, mientras que un 30% está de acuerdo y un 30% se encuentran desacuerdo.

**Tabla 5.3**

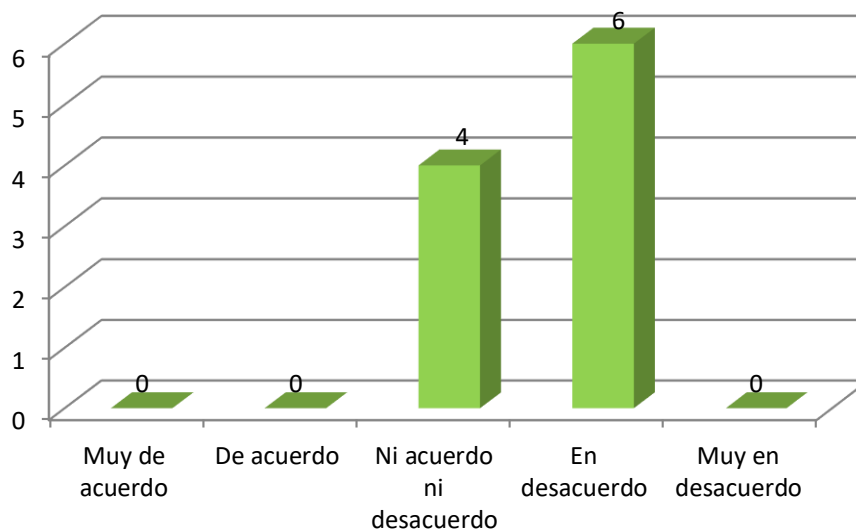
¿Considera que la capacidad de servicio es un elemento relevante en la satisfacción del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	0	0.0	00.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	40	40.0
En desacuerdo	6	60	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	10	100.0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.3**

La capacidad de servicio como elemento relevante en la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 60 % de los encuestados están en desacuerdo en que la capacidad de servicio es un elemento relevante en la satisfacción del usuario y un 40% se encuentran Ni acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 5.4**

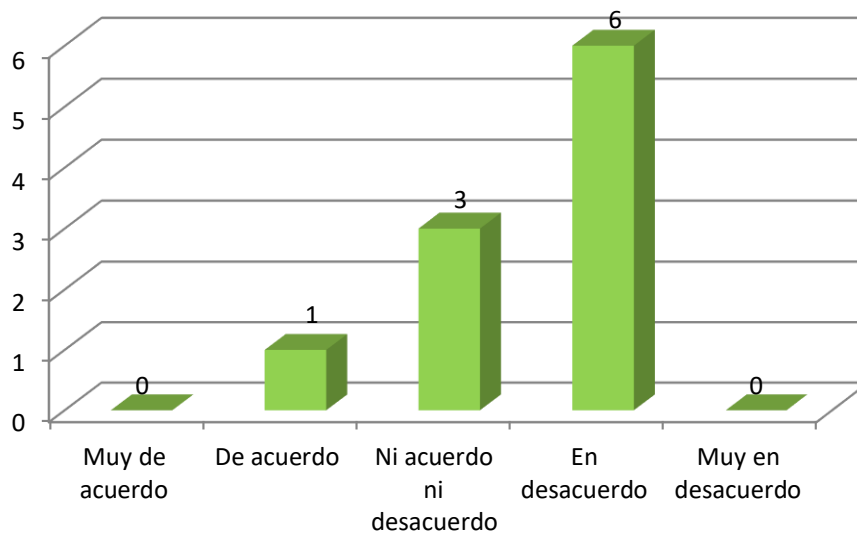
¿Considera que los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato hacia el usuario inciden en la satisfacción del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	1	10.0	10.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	40.0
En desacuerdo	6	60.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.4**

Los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato inciden en la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 60 % de los encuestados están en desacuerdo en que los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato inciden en la satisfacción del usuario, mientras que un 30% están ni acuerdo ni desacuerdo de acuerdo y un 10% se encuentran de acuerdo.



**Tabla 5.5**

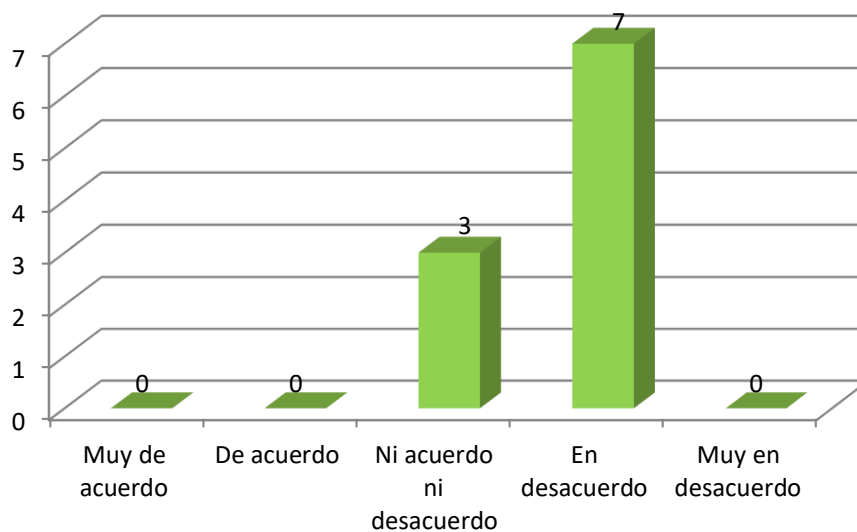
¿Considera que las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	0	0.0	00.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	30.0
En desacuerdo	7	70.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.5**

Las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 70 % de los encuestados están en desacuerdo en que las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario y un 30% se encuentran Ni acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 5.6**

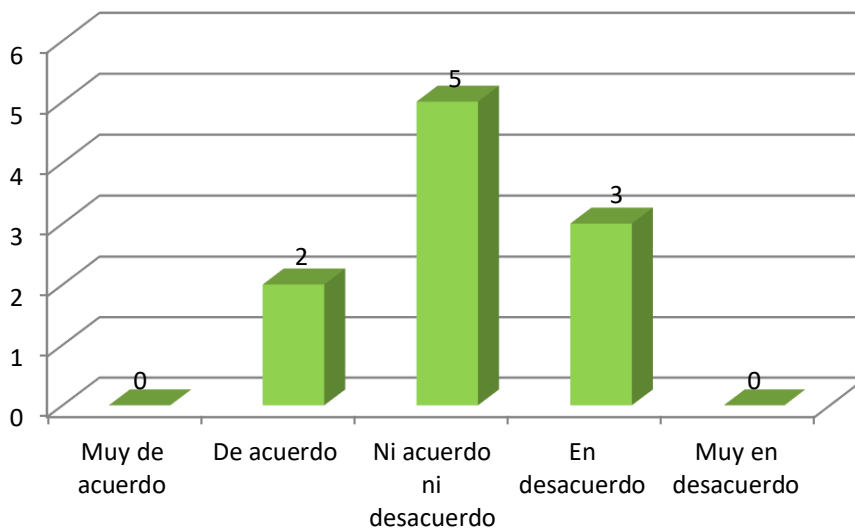
¿Considera que los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	2	20.0	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	50.0	70.0
En desacuerdo	3	30.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.6**

Los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario.



Se percibe que el 50 % de los encuestados están Ni acuerdo ni desacuerdo en que Los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario, mientras que un 30% están en desacuerdo y un 20% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.7**

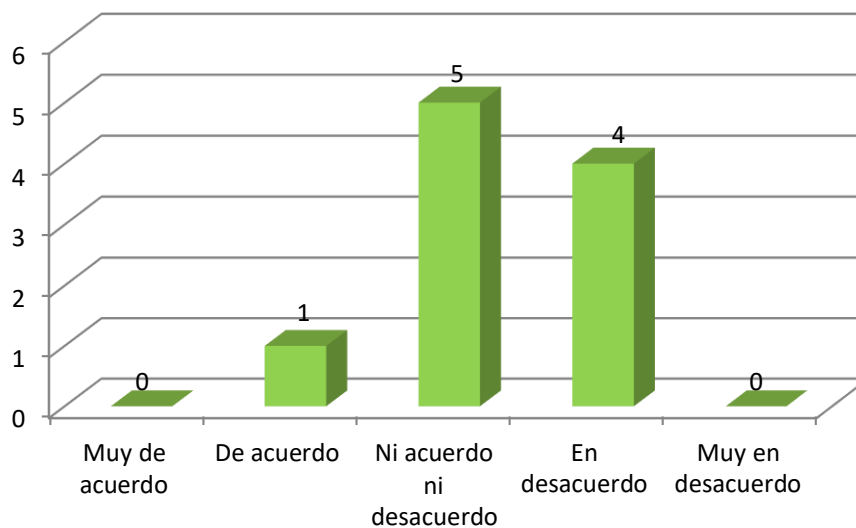
¿Considera que es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	1	10.0	10.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	50.0	60.0
En desacuerdo	4	40.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.7**

Es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud.



Se percibe que el 50 % de los encuestados están Ni acuerdo ni desacuerdo en que es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud, mientras que un 40% están en desacuerdo y un 10% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.8**

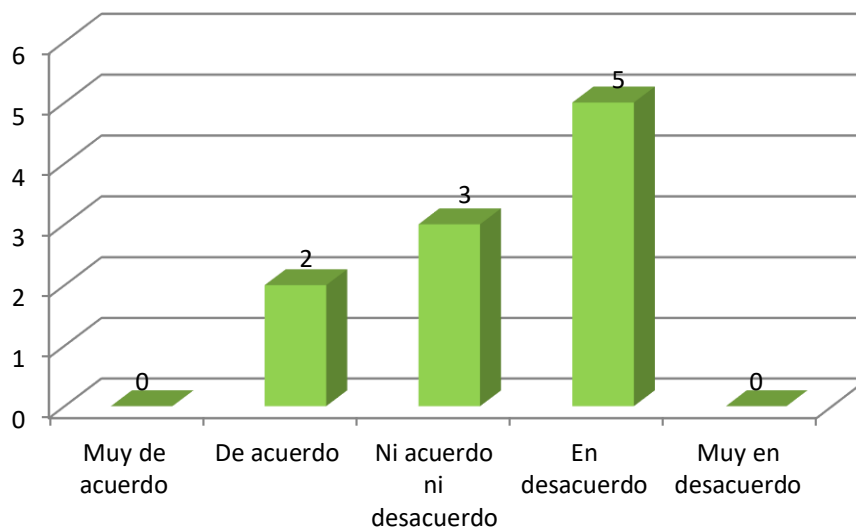
¿Considera que es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	2	20.0	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	50.0
En desacuerdo	5	50.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.8**

Es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios.



Se percibe que el 50 % de los encuestados están en desacuerdo en que es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios, mientras que un 30% están ni acuerdo ni desacuerdo y un 20% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.9**

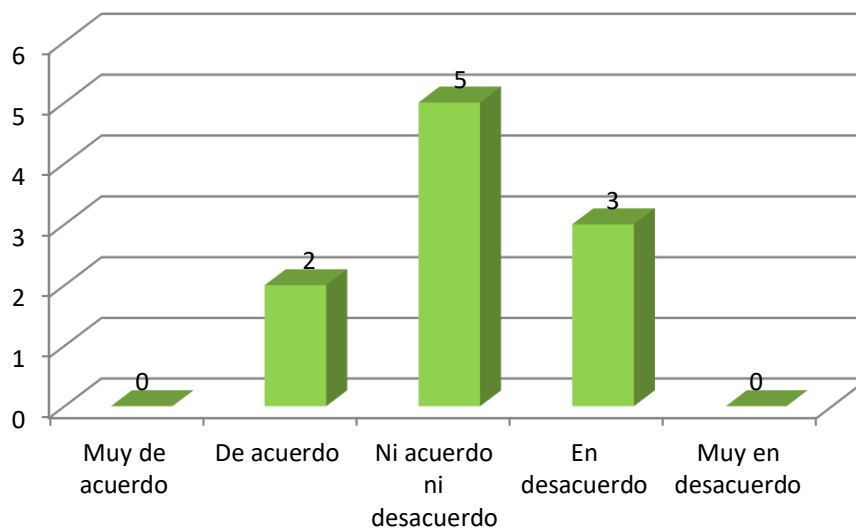
¿Considera que el uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	2	20.0	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	50.0	70.0
En desacuerdo	3	30.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.9**

El uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario.



Se percibe que el 50 % de los encuestados están ni acuerdo ni desacuerdo en que el uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario, mientras que un 30% están en desacuerdo y un 20% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.10**

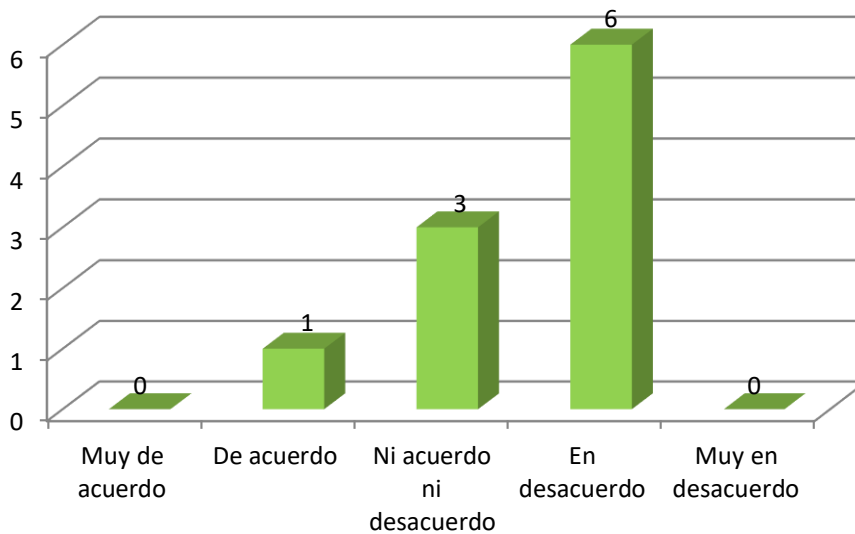
¿Considera que se identifican las percepciones que tienen los usuarios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	1	10.0	10.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	40.0
En desacuerdo	6	60.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.10**

Las percepciones que tienen los usuarios se identifican.



Se percibe que el 60 % de los encuestados están en desacuerdo que las percepciones que tienen los usuarios se identifican., mientras que un 30% están ni acuerdo ni desacuerdo y un 10% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.11**

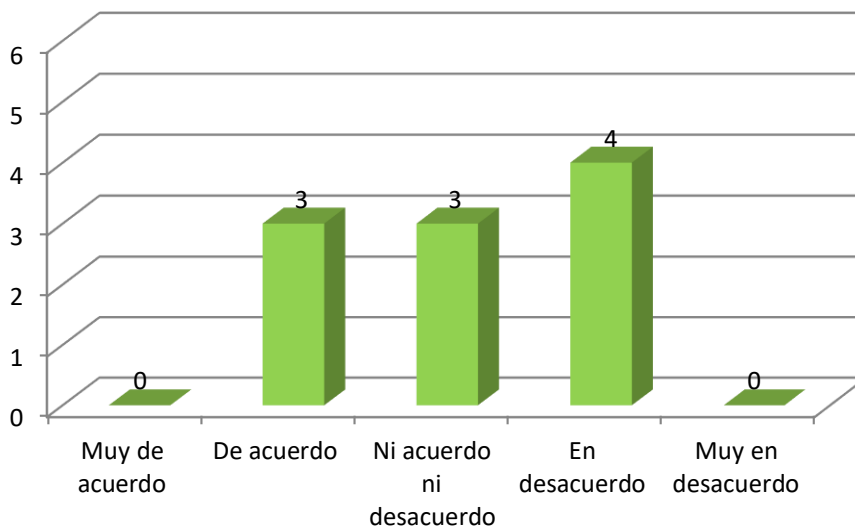
¿Considera que al usuario se le ofrece un ambiente cómodo y accesible?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	3	30.0	30.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	60.0
En desacuerdo	4	40.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.11**

El usuario tiene un ambiente cómodo y accesible.



Se percibe que el 40 % de los encuestados están en desacuerdo que el usuario tiene un ambiente cómodo y accesible, mientras que un 30% están ni acuerdo ni desacuerdo y un 30% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 5.12**

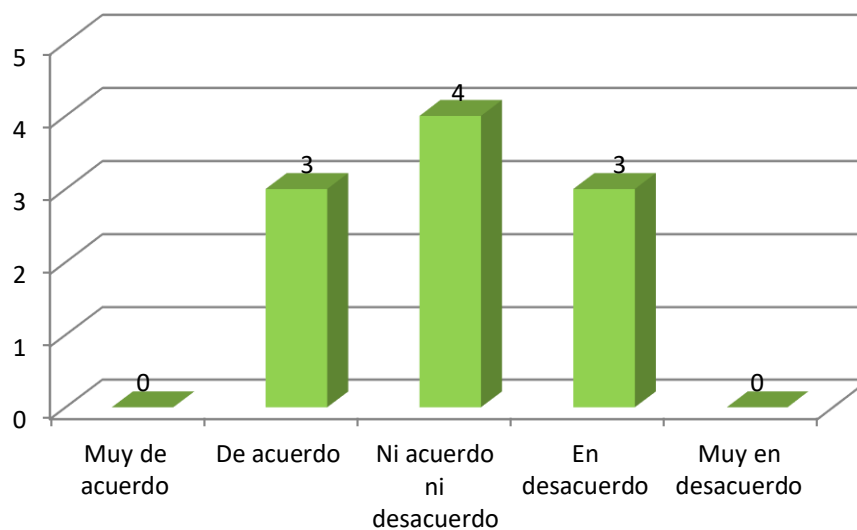
¿Considera que se le ofrece al usuario un trato cordial y amable?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	00.0
De acuerdo	3	30.0	30.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	40.0	70.0
En desacuerdo	3	30.0	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

**Gráfico 5.12**

Trato cordial y amable al usuario.



Se percibe que el 40 % de los encuestados están Ni acuerdo ni desacuerdo que el usuario tiene un trato cordial y amable al usuario., mientras que un 30% están en desacuerdo y un 30% se encuentran de acuerdo.



**Tabla 5.13: Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VI)**

N°	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	3	3	2	3	3	3
2	3	3	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	5
4	3	3	4	3	3	3
5	3	2	3	2	4	4
6	4	2	2	2	5	5
7	3	3	3	2	2	4
8	4	4	4	4	3	3
9	4	4	5	5	4	3
10	3	3	3	4	4	4
<b>Total</b>	$\Sigma X1$	$\Sigma X2$	$\Sigma X3$	$\Sigma X4$	$\Sigma X5$	$\Sigma X5$
<b>10</b>	33	30	31	31	34	38

**Tabla 5.14: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)**

V.I.	Escala de valoración										
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total %
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
X1	0	0	0	00	7	70	3	30	0	0	100
X2	0	0	2	20	6	60	2	20	0	0	100
X3	0	0	3	30	4	40	2	20	1	10	100
X4	0	0	3	30	4	40	3	30	0	0	100
X5	0	0	1	10	5	50	3	30	1	10	100
X6	0	0	0	00	4	40	4	40	2	20	100

**Encuesta sobre la gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las oficinas de seguros y prestaciones económica, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022**

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 10 colaboradores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima.

**Tabla 5.15. Preguntas de la variable independiente (VI)**

PREGUNTAS	N = 10	Desviación estándar
	MEDIA	
X1 Considera que la gestión de calidad de servicios es un factor clave en la satisfacción del usuario	3,30	0.48
X2 Estima que la fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.	3,00	0.66
X3 Considera que la capacidad de servicio es un elemento relevante en la satisfacción del usuario.	3,10	0.99
X4 Considera que los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato hacia el usuario inciden en la satisfacción del usuario.	3.10	0.99
X5 Considera que las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario.	3.40	0.84
X6 Considera que los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario.	3.80	0.78

**Interpretación**

Conforme a la Tabla 5.15 encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 80 % de los colaboradores encuestados las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, tienen valores de respuesta promedio de 3.40 hasta 3.80 mientras que el otro 20 % tienen valores de respuesta promedio de 3.00, esto permite evidenciar la tendencia de que la mayoría está de acuerdo

en que la Gestión de la calidad de servicio incrementa el nivel de satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas -ESSALUD, San Miguel

Además, apreciamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la mayoría de los representantes encuestados están de acuerdo que la Gestión de la calidad de servicio es un factor clave en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel.

En relación a las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media ( $\bar{X}$ ) está en el Teorema Central del Límite.

En términos generales, este teorema dice que la distribución de las  $\bar{X}$ , es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Dónde:

$\bar{X}$  = Media de las medias de la muestra.

$z$  = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

$\sigma$  = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral

dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta ( $X_1$ ) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 3.30 + 3 \times 0.48 / \sqrt{10}$$

$$UCL = 3.75$$

Luego,

$$LCL = 3.30 - 3 \times 0.48 / \sqrt{10}$$

$$LCL = 2.84$$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 3.75 hasta 2.84, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

Podemos señalar que la Gestión de la calidad de servicio no generará de por sí una consecuente mejora en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, mientras que no exista el compromiso de hacer que los aspectos clave de la Gestión de la calidad de servicio sean sostenibles.

**Resumen de límites de control superior (UCL) e inferior (LCL) de la variable independiente (VI)**

**Tabla 5.16. Límites de control superior e inferior**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Media</b>	<b>Límite control superior (UCL)</b>	<b>Límite control inferior (LCL)</b>
X1	3.30	3.75	2.84
X2	3.00	3.62	2.37
X3	3.10	4.03	2.16
X4	3.10	4.03	2.16
X5	3.40	4.19	2.60
X6	3.80	4.54	3.05

De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la Gestión de la calidad de servicio posibilita la mejora de la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima.

**Tabla 5.17: Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VD)**

<b>Nº</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>Y6</b>
1	3	2	3	2	3	3
2	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	4	2	4	4
5	3	4	3	2	5	4
6	4	4	4	3	4	4
7	5	5	5	4	3	4
8	5	5	4	3	4	4
9	5	2	5	3	4	3
10	3	3	3	3	5	5
<b>Total</b>	<b><math>\Sigma Y1</math></b>	<b><math>\Sigma Y2</math></b>	<b><math>\Sigma Y3</math></b>	<b><math>\Sigma Y4</math></b>	<b><math>\Sigma Y5</math></b>	<b><math>\Sigma Y6</math></b>
<b>10</b>	36	33	37	26	38	37

**Tabla 5.18: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)**

V.D.	Escala de valoración										
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total %
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Y1	0	0	1	10	5	50	1	10	3	30	100
Y2	0	0	3	30	3	30	2	20	2	20	100
Y3	0	0	0	00	5	50	3	30	2	20	100
Y4	0	0	5	50	4	40	1	10	0	00	100
Y5	0	0	0	00	4	40	4	40	2	20	100
Y6	0	0	0	00	4	40	5	50	1	10	100

**Encuesta sobre la gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las oficinas de seguros y prestaciones económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022**

**Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 10 colaboradores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima.**

**Tabla 5.19: Preguntas de la variable dependiente (VD)**

PREGUNTAS	N = 10	Desviación estándar
	MEDIA	
Y1 Considera que es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud.	3.60	1.07
Y2 Considera que es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios.	3.30	1.15
Y3 Considera que el uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario.	3.70	0.82
Y4 Considera que se identifican las percepciones que tienen los usuarios.	2.60	0.69
Y5 Considera que al usuario se le ofrece un ambiente cómodo y de accesibilidad.	3.80	0.78
Y6 Considera que se le ofrece al usuario un trato cordial y amable.	3.70	0.67

## Interpretación

Conforme a la Tabla 5.19 encontramos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 82 % de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas-SSALUD, San Miguel, Lima tienen valores de respuesta promedio de 3.30 hasta 3.00 mientras que el otro 18 % tienen valores de respuesta promedio de 2.60, lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo en que la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas-SSALUD, San Miguel, se relaciona positivamente con la Gestión de la calidad de servicio.

Del mismo modo, ante la pregunta sobre la prioridad del aspecto de la calidad (Y1), se observa que los encuestados tienen como respuesta promedio 3.60, que si bien no están plenamente de acuerdo, sin embargo, este promedio nos dice que tienden a estar de acuerdo por su especial relevancia.

Además, observamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la mejora de la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económica, SSALUD, San Miguel es un factor determinante en la institución.

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y<sub>1</sub>) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 3.60 + 3 \times 1.07 / \sqrt{10}$$

$$UCL = 4.61$$

Luego,

$$LCL = 3.60 - 3 \times 1.07 / \sqrt{10}$$

$$LCL = 2.58$$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 4.61 hasta 2.58, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de

los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

Así, podemos señalar que la mejora de la satisfacción del usuario de las oficinas de seguros y prestaciones económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, es viable, en la medida que la gestión de la calidad de servicio sea sostenida.

**Resumen de límites de control superior (UCL) e inferior (LCL) de la variable dependiente (VD)**

**Tabla 5.20. Límites de control superior e inferior**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Media</b>	<b>Límite control superior (UCL)</b>	<b>Límite control inferior (LCL)</b>
Y1	3.60	4.61	2.58
Y2	3.30	4.39	2.20
Y3	3.70	4.47	2.92
Y4	2.60	3.25	1.94
Y5	3.80	4.54	3.05
Y6	3.70	4.33	3.06

De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con los Gestión de la calidad de servicio de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, SSALUD, San Miguel, Lima.



## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la Gestión de la calidad de servicio evidencia la mejora en la satisfacción del usuario. Esto significa que la Gestión de la calidad de servicio se relaciona con las dimensiones de los objetivos específicos, las cuales son, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad de servicio, empatía y aspectos intangibles. Por ello, las dimensiones señaladas inciden en la variable dependiente, a través de los objetivos específicos planteados, de la entidad pública.
2. Se demostró que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable independiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que Gestión de la calidad de servicio posibilita la mejora de la satisfacción del usuario en la entidad pública.
3. Se estableció que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable dependiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la mejora de la satisfacción del usuario es un aspecto importante para la entidad estatal.
4. Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable independiente, permite concluir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Lo que conlleva a deducir que la Gestión de la calidad de servicio evidencia la mejora en la satisfacción del usuario.
5. Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable dependiente, permite deducir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Esto conlleva a concluir que la

satisfacción del usuario está directamente relacionada con la gestión de la calidad de servicio, en tanto esta última sea sostenida.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de calidad de atención del usuario, implementar un sistema de gestión de calidad que permita monitorear y evaluar los indicadores de fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad de servicio, empatía y aspectos intangibles que cumplan con las expectativas del usuario.
2. sistemas de medición de la calidad a través de encuestas de satisfacción del usuario, es decir, se tiene que valorar de manera trimestral dicho nivel satisfactorio en la atención.
3. Incentivar al personal de salud al desarrollo de capacitaciones oportunas actividades, talleres y programas educativos orientadas a la mejora de la atención con calidad en la Oficina de de Seguros y Prestaciones Económicas –ESSALUD, san Miguel.
4. Fomentar cambios significativos para poder elevar la calidad de servicio priorizando la dimensión de aspectos tangibles.
5. Se recomienda la realización de más investigaciones o estudios, con respecto al área, para corroborar los hallazgos y resultados, según la realidad problemática del sector.
6. Realizar actividades de capacitación con respecto a la relevancia de la satisfacción de los usuarios en la institución de salud, ya que se considera al paciente como el principal eje y motor de los servicios de la salud

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1983). *Organization Development. a total systems approach to positive change any business organization*. Englewood: Cambridge.
- Anderson, E. (1973). *Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance*, Journal of Marketing Research, Vol. 10, pgs. 38-44
- Arias, J; Villasís, M; Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio* Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206
- Ayllon, Ch. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020*. (Tesis de Doctoral). Universidad Alas Peruanas.
- Blackwell, R., Miniard, P., y Engel, J. (2002). *Comportamiento del consumidor* (Novena ed.). México: THOMSON.
- Sanabria, P., Romero, V., y Flórez, C. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Universidad y Empresa, 183. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (septiembre, 2014). *Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo*. Revista Latinoamericana de Psicología Positiva 1(1), 7-17. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014\\_BustamanteLlorens-Acosta.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014_BustamanteLlorens-Acosta.pdf)
- Caldas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Pedro.

- Calidad y gestión. (12 de febrero de 2014). *Calidad y gestión*.  
[http://calidadgestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidadgestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Cama, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Castillo, E. (2005) *Marketing de servicios*. Profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009): *Administración de Recursos Humanos*. México, McGraw Hill
- Couso, P. (2005). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. (1ª Edición). México: Ideas Propias Editorial
- De los Rios, J., y Avila, T. (2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente*. Investigación y Educación en Enfermería, 22(2)  
[http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen\\_105216892010\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen_105216892010_1.pdf)
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. La salida de la Crisis. Madrid: Diaz de Santos S. A.
- Donabedian A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Ob. Cit. p. 115.
- Donabedian A. (1997). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud*. México D.F: Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Donabedian A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud*. México D.F: Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Dueñas O. (1998). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Ob. Cit. p.5-8.
- Farias, P., Tapia, M., Tifner, S. (2019). *Satisfacción percibida y calidad de la atención*

*médica en sistemas de salud*. Rev. Electr. Psico. México. 22(3).

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676>

Fernández, I; López, B; Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión* Anales de Psicología,

Fontalvo, J. (2009). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Edit. Omnia.

Garrido, F; Y Quesada, S. (2007). *Seguridad del paciente*. Síntesis ejecutiva 13. <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/publicaciones/sintesis/sintesis13.pdf>

Gómez, M. & Cristóbal, E. (2003, 8-11 de abril). *Modelos de evaluación de la calidad percibida: un análisis de Fabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales*. 27° Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa, Lleida.

González, C. (2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital*. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de Loja.Ecuador.2020.[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)

Heath, S. (2016). *Patient Satisfaction and HCAHPS: What It Means for Providers*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hill J, Dornan M. Patient (1996). *Sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a metaanalysis*. Soc Sci Med. 1990;30(7):811-8

Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Edición Mac Graw – Hill.

<http://search.proquest.com/docview/224326681?accountid=43847>

- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003.2006*
- ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad.*  
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Marriner A. y Raile M.(1999). *Modelos y teorías en enfermería.* 4ta. Ed. Harcourt Brace. España.
- Morillo, M., Morillo, M. C., & Rivas, D. E. (2011). *Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala SERVQUAL.* Contaduría y Administración (234), 101-130.
- Oliver, M. (1980). *Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of satisfaction decisions* journal of Marketing. Research vol 17
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customerbased performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management* (1986-1998), 30(3),335-364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=6353339&lang=es&site=ehost-live>
- Patient engagement Hit. <https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahpswhat-it-means-for-providers>
- Pava M, Vargas M, Infante M, Trujillo Y. (2020). *Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiologías.* [Tesis] Repositorio de la Universidad EAN. Colombia.<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMari>

[a2020.pdf?sequence=1](#)

- Pérez, J.. (2015). la satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. análisis del destino  
Holguín. ciencias holguín, 3-4.  
<https://www.redalyc.org/html/1815/181541051007/>
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata. BID Mejorando vidas.*  
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Ríos. L. (2012). *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios:*  
Lima, enero – febrero, 2012. (Tesis de postgrado) UNMSM, Lima.
- Rojas E. (2004). *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp EsSalud de Lambayeque, 2004.* (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima.
- Rojas, G. M. y Bernaola, N. E. (2015). Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez Angamos Essalud, Lima-enero 2015. (Tesis de postgrado). Universidad Wiener, Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2sgLZQD>
- Roque, A. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de san Miguel-Ayacucho, 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Sanabria, P., Romero, V., y Flórez, C. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. universidad & empresa,* 183. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Edit. Bussines.
- Sánchez, T. (2019). *La Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Satisfacción De Los*



- Usuarios Del Area De Emergencia Del Hospital Victor Lazarte, Trujillo, 2019.*  
(Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente.* (1° Edición). España: Esic Editorial.
- Tamayo, M. (2012). *Aprendiendo a investigar.* Edit. ICFES.
- Tellini, L., Moll, M., y Monken, S. (June de 2019). *The Impacts of Health Care Evaluations on the Well-Being of Low-incomers.* Revista de Administração Contemporânea, 23(3).  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-6552019000300351&tIng=en#aff1](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552019000300351&tIng=en#aff1)
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente.* Promonegocios.  
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tuesca, R; Iguarán, M; Suárez, M; Vargas, G; y Vergara, D. (2006). *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla.* Salud Uninorte
- Vera, V. (2018). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa.* [Tesis]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS195.pdf>
- Westbrook, A. (1981). *Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets,* Journal of Retailing, Vol. 57, nº 3, junio, pgs. 68-85
- Wuri, P., y Nizar, A. (2016). *Strategic hospital services quality analysis in Indonesia.* Journals & Books, 42(6), 3067-3078. doi:10.1016
- Yépez, C., Ricaurte, M., Jurado, M. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en*

una red pública del municipio de Pasto. Rev. Scielo. Colombia.2018. Colombia:  
Universidad de Nariño;. 20(2), 97-110. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.11>

Zamora, S. (2015) *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima

Zeithaml, V. (2001). Relevant knowledge series: Service.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Diseño del cuestionario

V.I.: Calidad del servicio	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
<b>X<sub>1</sub> Considera que la gestión de calidad de servicios es un factor clave en la satisfacción del usuario</b>					
<b>X<sub>2</sub> Estima que la fiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.</b>					
<b>X<sub>3</sub> Considera que la capacidad de servicio es un elemento relevante en la satisfacción del usuario.</b>					
<b>X<sub>4</sub> Considera que los conocimientos de los trabajadores sobre cortesía y capacidad de trato hacia el usuario inciden en la satisfacción del usuario.</b>					
<b>X<sub>5</sub> Considera que las relaciones interpersonales al interior de la institución inciden en la satisfacción del usuario.</b>					
<b>X<sub>6</sub> Considera que los aspectos de equipamientos y recursos tecnológicos de la institución inciden en la satisfacción del usuario.</b>					
V.D.: Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
<b>Y<sub>1</sub> Considera que es prioritario el aspecto de la calidad en la atención de salud.</b>					
<b>Y<sub>2</sub> Considera que es importante valorar las expectativas que esperan los usuarios.</b>					
<b>Y<sub>3</sub> Considera que el uso de la tecnología digital contribuye en la atención del usuario.</b>					
<b>Y<sub>4</sub> Considera que se identifican las percepciones que tienen los usuarios.</b>					
<b>Y<sub>5</sub> Considera que al usuario se le ofrece un ambiente cómodo y de accesibilidad.</b>					
<b>Y<sub>6</sub> Considera que se le ofrece al usuario un trato cordial y amable.</b>					

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	V.I. Calidad de servicio	Formulación de diseño: La aplicación del cuestionario sobre la Gestión de la calidad de servicio inciden en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
¿Cómo la Gestión de la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	Determinar si la Gestión de la calidad de servicio mejora la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	V.D. Satisfacción del usuario	Instrumento: Cuestionario  Técnica: Encuesta
¿Cómo la dimensión fiabilidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	Establecer si la dimensión fiabilidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		
¿Cómo la dimensión capacidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	Identificar si la dimensión capacidad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		
¿Cómo la dimensión seguridad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	Determinar si la dimensión seguridad de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		
¿Cómo la dimensión empatía de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	Establecer si la dimensión empatía de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		
¿Cómo la dimensión Aspectos tangibles de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022?	•Identificar si la dimensión Aspectos tangibles de servicio incide en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.		

## Anexo 3

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

El proceso de validez del estudio investigativo, se realizará a través del juicio de expertos, conformado por 3 personas experta en el tema problemático, según Hernández (2014), quienes valorarán la redacción, pertinencia y coherencia de cada ítem, de tal forma apoyar y reforzar el contenido del instrumento empleado.

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: Salazar Cayao, Iris Darling
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asistente de Logística - Dirección General de Administración Universidad Peruana Cayetano Heredia
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Administrador
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- 1.6 Autor del Instrumento: Peláez Coronel, Lina Marlith

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXLENTE 81 - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
2. Objetiva	Está expresado en conductas observables.				78	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.				71	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				72	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				78	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				71	

8.Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				76	
9.Metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				71	
10.Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				75	

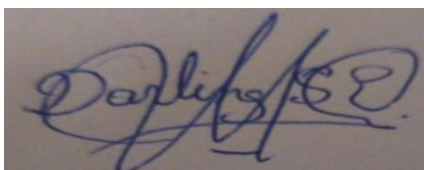
**III. PROMEDIO DE VALORACION:**

**74.20**

Lima, 02 de Febrero 2023

NOMBRE Y APELLIDOS: SALAZAR CAYAO, IRIS DARLING

DNI: 28105514



.....

FIRMA

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: JULIO CÉSAR CABRERA LAVADO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: BBVA Consumer Finance
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Contador Público
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- 1.6. Autor del Instrumento: Peláez Coronel, Lina Marlith

## II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXLENTE 81 - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
2. Objetiva	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				79	
4. Organización	Existe una organización lógica.				69	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				75	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				72	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				71	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				75	

## III. PROMEDIO DE VALORACION:

**75.10**



Lima, 01 de Febrero 2023

NOMBRE Y APELLIDOS: JULIO CÉSAR CABRERA LAVADO  
DNI: 44038072

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julio C. Cabrera Lavado', with a small dot at the end of the final stroke.

.....

FIRMA

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: OSTERLOH ROJAS, ERIK VICENTE
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Economista
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, ESSALUD, San Miguel, Lima, 2022.
- 1.6. Autor del Instrumento: Peláez Coronel, Lina Marlith

## II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXELENTE 81 – 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				76	
2. Objetiva	Está expresado en conductas observables.					82
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.				70	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				75	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					81
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				71	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				79	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				75	

## III. PROMEDIO DE VALORACION:

**75.90**

Lima, 31 de Enero 2023

NOMBRE Y APELLIDOS: OSTERLOH ROJAS, ERIK VICENTE  
DNI: 06712758

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Esterloh Rojas', written in a cursive style.

.....

FIRMA

## Anexo 4

### Confiabilidad del instrumento

Rango de la confiabilidad del instrumento de investigación:

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

El coeficiente alfa de Cronbach puede calcularse mediante la varianza de los ítems o criterios establecidos y la varianza del puntaje total de los expertos (jueces), según la fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem.

$S_t^2$ : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

$K$  : Es el número de preguntas o ítems.

**Tabla para calcular la confiabilidad del instrumento**

EXPERTOS	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio 10	Tot
1	70	78	80	71	72	78	71	76	71	75	897
2	75	80	85	75	65	70	72	80	71	75	873
3	76	82	80	85	70	75	80	85	65	70	923
Total	221	240	245	231	207	223	223	241	207	220	2693
Promedio	73.67	80.00	81.67	77.00	69.00	74.33	74.33	80.33	69.00	73.33	74.81
Des. Est. (S)	3.21	2.00	2.89	7.21	3.61	4.04	4.93	4.51	3.46	2.89	56.07
Varianza (S <sup>2</sup> )	6.89	2.67	5.56	4.67	8.67	10.89	16.22	13.56	8.00	5.56	223.78

### CONFIABILIDAD

$$\Sigma S_i^2 = 223.78$$

$$S_i^2 = S_i^2 (897, 873, 923) = 2,469.15$$

Reemplazando los resultados obtenidos en la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, tenemos lo siguiente:

$$(10/(10-1)) \times (1 - (223.78/2,469.15)) = 0.80$$

Siendo el valor obtenido de 0.805, mayor que el valor medio del rango de confiabilidad, se concluye que es de confiabilidad alta.