



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**  
**TESIS**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS**  
**USUARIOS EN LA OFICINA DE SEGUROS Y**  
**PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD**  
**JESUS MARÍA-2018**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. PORTOCARRERO VELASQUEZ MARIA CINTYA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**ASESOR DE TESIS**

.....

**Dra. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS**  
**Presidente**

---

**Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO**  
**Secretario**

---

**Mg. PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por el apoyo constante a lo largo de mi vida. A mis hermanos por incentivar-me a ser mejor profesional cada día, y a toda mi familia y amigos por motivarme a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento en especial a la Universidad Privada Telesup mi alma mater, a mi docente la Dra. Madelaine Bernardo Santiago por su asesoría en la presente investigación y al apoyo incondicional de todos los catedráticos y autoridades, quienes con sus observaciones aportaron sus conocimientos para llevar a cabo este proyecto.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Maria Cintya Portocarrero Velasquez, identificado con DNI 77245155 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

---

MARIA CINTYA PORTOCARRERO VELASQUEZ

DNI N° 77245155

## RESUMEN

La investigación tuvo como título Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018, cuyo objetivo fue determinar la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación aplicada que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 450 usuarios de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud en el Distrito de Jesús María-2018, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 100 usuarios, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0,920 para la variable calidad de servicio y 0,935 para la variable satisfacción del usuario, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables calidad de servicios y la satisfacción del usuario, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r=0.880$  correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018.

*Palabras clave:* Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The research was entitled Quality of service and satisfaction of users of the Office of Insurance and Economic Benefits Essalud Jesus Maria- 2018, whose objective was to determine the Quality of service and satisfaction of users of the Office of Insurance and Economic Benefits Essalud Jesus Maria- 2018.

The methodology used to elaborate the thesis was a quantitative approach. It is a basic research that is located at the descriptive and correlational level. The design of the research is non-experimental: transversal: correlational. The population consisted of 450 users of the insurance and social benefits office Essalud in the District of Jesús María- 2018, a non-probabilistic sampling of intentional type was used for convenience, ie the sample size was represented by 100 users, a questionnaire was used as instruments, with a reliability level of Cronbach's alpha of 0.920 for the quality of service variable and 0.935 for the user satisfaction variable, acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman's Rho statistical test applied to the variables quality of services and user satisfaction, a Spearman's Rho correlation coefficient  $r = 0.880$  high positive correlation was obtained, with a level of significance of 0.000 lower than the expected level ( $p < 0.05$ ) with which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between Quality of service and satisfaction of users of the Office of Insurance and Economic Benefits Essalud Jesus Maria- 2018.

Keywords: Quality of service, user satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
Asesor de Tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XVI</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....</b>	<b>18</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación y aporte del estudio .....	22
1.4. Objetivos. ....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	33

2.2.	Bases teóricas de las variables .....	42
2.3.	Definición de términos básicos.....	55
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>59</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación.....	59
3.1.1.	Hipótesis general .....	59
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	59
3.2.	Variables de estudio.....	60
3.2.1.	Definición conceptual.....	60
3.2.2.	Definición operacional. ....	60
3.3.	Nivel de investigación.....	65
3.4.	Diseño de la investigación.....	65
3.5.	Población y muestra de estudio. ....	67
3.5.1.	Población.....	67
3.5.2.	Muestra.....	68
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
3.6.1.	Técnica de recolección de datos. ....	68
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	69
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	73
3.8.	Método de análisis de datos.....	76
3.9.	Propuesta de valor .....	77
3.10.	Aspectos deontológicos .....	79
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>80</b>
4.1.	Resultados .....	80
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>103</b>
5.1.	Análisis de discusión de resultados .....	103
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>111</b>
6.1.	Conclusiones.....	111

<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>113</b>
7.1. Recomendación .....	113
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 2: Matriz de Operacionalización .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 4: Validación de instrumentos .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 5: Matriz de datos .....</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio .....	62
Tabla N°2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	64
Tabla N°3: <i>Ficha técnica 1: Cuestionario de variable calidad de servicios.....</i>	70
Tabla N°4: <i>Baremación de la variable de estudio calidad de servicio. ....</i>	71
Tabla N°5: <i>Ficha técnica 2: Cuestionario de variable satisfacción del usuario.....</i>	71
Tabla 6: <i>Baremación de la variable satisfacción del usuario. ....</i>	72
Tabla 7: <i>Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad. ....</i>	73
Tabla N°8: <i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio.....</i>	74
Tabla N°9: <i>Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos.....</i>	75
Tabla N°10: <i>Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicio. ....</i>	75
Tabla 11: <i>Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción del usuario.....</i>	75
Tabla 12: <i>Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.....</i>	76
Tabla N°13: <i>Niveles de la variable calidad de servicio de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	80
Tabla 14: <i>Niveles de la dimensión fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	81
Tabla 15: <i>Niveles de la dimensión empatía de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	82
Tabla 16: <i>Niveles de la dimensión elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	83
Tabla 17: <i>Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	84
Tabla 18: <i>Niveles de la dimensión Seguridad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....</i>	85

Tabla 19: Niveles de la variable satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	86
Tabla 20: Niveles de la dimensión expectativa de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	87
Tabla 21: Niveles de la dimensión percepción de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	88
Tabla 22: Niveles de la dimensión lealtad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	89
Tabla 23: Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.....	90
Tabla 24: Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud - 2018. ....	91
Tabla 25: Correlación de Rho de Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	93
Tabla 26: Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018. ....	95
Tabla 27: Correlación de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	97
Tabla 28: Correlación de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	99
Tabla 29: Correlación de Rho de Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Calidad de servicio de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud -2018.....	80
Figura 2. Fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud de Jesús María - 2018.....	81
Figura 3. Empatía de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.....	82
Figura 4. Elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	83
Figura 5. Capacidad de respuesta de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018. ....	84
Figura 6. Seguridad de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.....	85
Figura 7: Satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	86
Figura 8. Expectativa de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.....	87
Figura 9. Percepción de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.....	88
Figura 10. Lealtad de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.....	89
Figura 11. Dispersión simple entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.	92
Figura 12: Dispersión simple entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	94

Figura 13: Dispersión simple entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	96
Figura 14: Dispersión simple entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	98
Figura 15: Dispersión simple entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. ....	100
Figura 16: Gráfico de dispersión simple entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018. ....	102

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación considero de mucha importancia en el campo de la especialidad, cuyo título central es: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018.

En este orden de ideas, la calidad no tiene una definición exacta ya que se ve de forma subjetiva por las personas que lo adaptan de acuerdo sus necesidades, su significado sigue evolucionando con el tiempo. Hoy en día, las organizaciones no pueden medir la calidad en los servicios, puesto que solo es determinada por los usuarios mismos, la calidad del servicio entre los individuos solo se evalúa con las expectativas y experiencias de los clientes.

De esta manera, la satisfacción de los usuarios está determinada por la calidad que la entidad esté dispuesta a brindar en sus servicios, el usuario quedara satisfecho cuando el servicio cumple o excede sus expectativas, un usuario donde su experiencia es menor a su expectativa quedara insatisfecho.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar y

planificar la Operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, propuesta de valor y aspectos deontológicos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que han ameritado las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, durante los últimos años el mundo ha evolucionado, en Colombia los retos y las oportunidades en calidad se han incrementado con el tiempo, todas las organizaciones buscan mejorar la calidad ya sea de un producto o servicio. Sobre todo, en el sector salud que debido a los cambios constantes ya sea tecnológico, político, económico y debido a la competencia de las entidades promotoras de salud (EPS) y la gran demanda de usuarios es por ende que este sector se encuentra constantemente desarrollando estrategias de mejora de la calidad en los servicios de los usuarios donde se pueda dar como resultado la satisfacción del paciente asegurado.

En la década de los noventa en Colombia se creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante la Ley 100 de 1993, donde se priorizó la calidad como una particularidad fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población. Colombia cuenta con el Sistema obligatorio de garantía de calidad (SOGC) este Sistema está dividido en 5 principios fundamentales : a) garantizar el cumplimiento de los procedimientos obligatorios que minimicen los principales riesgos de la prestación de servicios de salud, con el fin de proteger la vida y la salud de los usuarios; b) Sistema único de acreditación, tanto de entidades promotoras de salud (EPS) como instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), en cuanto un proceso voluntario y periódico de evaluación de un conjunto de estándares óptimos de proceso; c) Auditoría encaminada al mejoramiento de la calidad de los procesos de atención en salud, mediante la evaluación sistemática de la calidad alcanzada frente a la deseada, según normas técnico científicas previamente definidas; d) Sistema de información a usuarios, para facilitar en estos la toma de decisiones basadas en calidad, que activen incentivos en los aseguradores y prestadores para mejorar los

servicios y, finalmente, e) incentivos (económicos, de prestigio, legales y éticos) que estimulen la competencia por calidad.

Hoy en día el sistema de salud de Colombia se encuentra atravesando una crisis la cual ha llevado al cierre de hospitales y clínicas en todo el país debido al endeudamiento que tiene las entidades promotoras de servicios (EPS) con las instituciones promotoras de servicios (IPS) ha sido la falta de desembolso por parte de los pagadores que han dejado una deuda que alcanza los \$8.2 billones.

Según la Asociación de Clínicas y Hospitales de Colombia (ACHC), más de 26 millones de colombianos están afiliados a una de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) que en este momento se encuentra bajo medidas especiales por parte de la Superintendencia de Salud. Debido a esto la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi), cada día tiene más demanda pues, de acuerdo con la entidad, entre 2010 y 2015 el número de afiliados creció en 9,2%, repercutiendo en la calidad de servicio y el acceso a las atenciones oportunas del usuario. Colprensa (2017,21 de diciembre). Colombia se Enfrentará a una Crisis de Salud en 2018. La Republica.

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA) viene impulsando iniciativas para mejorar la calidad bajo la resolución ministerial RM 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la Calidad en salud, este se basa en formulación de estrategias y en las búsquedas de alianzas interinstitucionales a fin de mejorar las prestaciones de salud tanto como en instituciones públicas y privadas del sector salud, y así conseguir la satisfacción del usuario. No obstante, existe una gran preocupación e interés por evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ya sea en los centros de salud o las oficinas administrativas de atención al asegurado, bajo el marco de la Ley 29344 de Aseguramiento Universal de Salud prioriza la calidad y el acceso a las prestaciones de salud de los peruanos.

En los últimos años el sector salud ha venido mostrando ineficiencias para acceder a la prestación de salud lo cual viene afectando a millones de peruanos, no es novedad escuchar denuncias a hospitales por falta de medicamentos en los petitorios, y la carencia de equipos para atender a los usuarios o la mala atención por parte del personal.

Una investigación de la asociación Contribuyentes por Respeto –que reúne y compara información del Ministerio de Salud, Essalud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) – revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos.

Por ejemplo, el Perú es uno de los países con mayor cantidad de trabajadores administrativos y menos médicos. Mientras Canadá cuenta con 16 médicos por cada trabajador administrativo, Costa Rica con 8, Uruguay con 5 y Paraguay con 3; en el Perú la realidad se invierte: tenemos 3 administrativos por cada médico. Sausa, M (2018,17 de febrero) Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos.

A nivel local el Seguro Social Essalud se rige bajo el marco normativo de la Ley 29344 de Aseguramiento Universal de Salud y el Sistema de Gestión de la Calidad en salud según la resolución ministerial RM 519-2006/MINSA, Essalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado la cual es el órgano de apoyo, responsable de conducir el sistema de gestión de atención al asegurado EsSalud, en todas las plataformas de atención a nivel nacional, tanto presenciales como no presenciales, de acuerdo a los objetivos de nivel de servicio definidos por la institución; y de monitorear el nivel de satisfacción del asegurado respecto a las prestaciones de salud, económicas y sociales que brinda la institución.

Sin embargo, el seguro social Essalud también viene afrontando la problemática que aqueja a millones de peruanos que es recibir una calidad de servicio , los pacientes asegurados que se atienden en los centros asistenciales y /o solicitan información en las oficinas administrativas del seguro social hacen referencia del inadecuado trato que pueden recibir por parte de los colaboradores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas (ESsalud), afectando la imagen de la oficina administrativa y de manera particular del seguro social.

Este problema se presenta con mayor frecuencia en la información y el trato que pueden brindar los colaboradores, como la falta de empatía, orientación y paciencia al brindar un informe y la falta de capacidad para resolver los problemas de salud. Por lo tanto, la deficiencia de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud), se manifiesta en la demora de la atención, la falta de una adecuada información y orientación sobre el estado de su seguro, en otros términos, falta de calidad de servicio al usuario. Esta problemática trae consigo la insatisfacción del paciente asegurado lo cual se evidencia en las migraciones de los usuarios a Empresas Privadas Prestadoras De Servicios (EPS).

Finalmente, esta investigación ha sido realizada debido a la necesidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de servicio en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud  
Jesús María-2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018?

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María-2018?

### **1.3. Justificación y aporte del estudio**

La presente investigación nos permitirá conocer la calidad de servicio y satisfacción que perciben los usuarios en las oficinas de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María, ya que de esta depende que al obtener el asegurado una buena información pueda ser atendida por los centros asistenciales o sus trámites pueden ser solucionados o tener una respuesta en un plazo corto de tiempo. Las instituciones públicas dedicadas a este sector son las que más problemas tienen con la calidad de servicio que brindan, es por ello que las empresas privadas dedicadas a este sector tengan

un crecimiento a causa de la falta de calidad en el servicio que brindan las instituciones públicas.

### **1.3.1. Justificación teórica:**

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo como autor a Evans y Lindsay (2015) que nos explica que la calidad de servicio no se puede medir, sino que el individuo evalúa de acuerdo a sus expectativas y experiencias y para la satisfacción tenemos como autor a Schiffman, et al (2010) que menciona que la satisfacción es la percepción que tiene cada individuo basado en sus experiencias propias. Esta investigación será explicada por las teorías desarrolladas y corroborados por los antecedentes nacionales e internacionales similares a esta investigación.

### **1.3.2. Justificación metodológica:**

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva Correlacional, ya que vamos a describir los fenómenos, situaciones que se den en un contexto de tiempo, la correlación nos ayudara a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental ya que todos los sucesos se evaluaran sin alterar las variables. Los instrumentos propuestos, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información podrán ser utilizados en otros estudios similares, en donde se quiera evaluar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ya sea en instituciones públicas o privadas.

### **1.3.3. Justificación práctica**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, el resultado de la presente investigación permite diagnosticar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María. Una vez realizado el diagnóstico este nos permitirá evaluar el resultado entre la calidad de servicio y satisfacción, lo que nos servirá para la toma de decisiones y buscar la mejora en el grupo que presente niveles bajos.

### **1.3.4. Justificación social**

La calidad de servicio y la satisfacción no solo benefician a los usuarios asegurados, sino también a la comunidad en general que lo podrá percibir al momento de solicitar un servicio, realizándolo con mayor facilidad y obteniendo una capacidad de respuesta a corto plazo.

## **1.4. Objetivos.**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud en Jesús María- 2018.

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Determinar la relación que existe la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Quispe (2015), realizó la tesis titulada “*calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*”, presentada en la Universidad Nacional Jose María Arguedas, para optar el título profesional en administración de empresas, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas a 272 pacientes que concurren al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, segundo en respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto

Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, como tercer punto respecto al segundo objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, como cuarta conclusión respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, como quinta instancia

respecto al cuarto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, y como sexta conclusión al respecto al quinto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

Gonzales y Sotomayor (2016), realizaron la tesis titulada *“la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del seguro integral de salud ,durante el tercer trimestre del año 2016”*, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, para optar el título profesional de licenciado en administración, la investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios en relación a la Calidad de la Atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el Tercer Trimestre del 2016”, la

metodología de la investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal ,el estudio se realizó a 296 usuarios y como instrumento se utilizó el método SERVQUAL.De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se concluye en lo siguiente: La población entre las edades de 18 a 24 y 65 a más años no son muy asiduos a recibir información sobre los beneficios de un seguro de salud. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud es más cerca al domicilio de la población y brindan una atención buena y rápida. La calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud. La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción.

Se comprobó que la hipótesis específica 1 que planteaba que los elementos tangibles se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos tangibles se asocian positivamente en el nivel de satisfacción, Se comprobó que la hipótesis específica 2 que planteaba que los elementos de fiabilidad se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.061 con lo cual se aprueba la hipótesis nula, siendo así que los elementos de fiabilidad se asocian negativamente en el nivel de satisfacción, Se comprobó que la hipótesis específica 3 que planteaba que los elementos de capacidad de respuesta se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, la significancia bilateral encontrada es de 0.004 con lo cual se comprueba que los elementos de capacidad de respuesta se asocian positivamente en el nivel de satisfacción. Se comprobó que la

hipótesis específica 4 que planteaba que los elementos de seguridad se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, la significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos seguridad se asocia positivamente en el nivel de satisfacción, Se comprobó que la hipótesis específica 5 que planteaba que los elementos de empatía se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos empatía se asocian positivamente en el nivel de satisfacción.

Llanos y Mory (2017), realizo la tesis titulada “*grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la empresa comercializadora la Gran Oferta E.I.R.L, Chiclayo 2016*”, presentaron el proyecto de tesis en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, para optar el grado de título profesional de ingeniero comercial, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicios y la satisfacción de los clientes externos en la empresa “Comercializadora La Gran Oferta E.I.R.L” en la ciudad de Chiclayo. En lo referente a la metodología de investigación es aplicada ya que corresponde a un estudio cuantitativo de corte transversal del tipo Correlacional. Se utilizó el método de la encuesta para obtener la información a través de un cuestionario validado. Este se aplicó a una muestra de 300 clientes. Obtuvo como conclusiones que el estudio demostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación entre las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente, lo cual tiene que ver mucho con los atributos, dimensiones y otros aspectos intangibles que la empresa deberá ir mejorando para tener mejores resultados con respecto al servicio que quiere brindar.

En el estudio se pudo detectar que el servicio que ofrece la empresa se encuentra en brechas negativas, no brindando un servicio de calidad. Esto quiere decir, que la empresa deberá tomar acciones inmediatas sobre algunas dimensiones como son: la fiabilidad y la empatía, donde mucho tiene que intervenir los colaboradores con los clientes para así poder elevar más el nivel de satisfacción y calidad brindada a los clientes, la empresa obtenga mejor rentabilidad y lealtad.

Carbajal (2017), realizó la tesis titulada “*calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Módulo De Atención Al Ciudadano Del Congreso De La Republica – 2016*”, el trabajo de investigación fue presentado a la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de maestría en Gestión Pública, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016. La presente investigación es de tipo básica de nivel Correlacional, con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta, tuvo como muestra a 373 usuarios que acudieron al Módulo de Atención al ciudadano del Congreso de la República durante los meses de octubre y noviembre del 2016.

En dicha investigación se obtuvo las siguientes conclusiones, primero existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. Considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable calidad de servicio a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Concluyendo que se puede afirmar que a mayor calidad de servicio tendremos mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano, segundo si existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. Donde el trabajador absuelve las consultas, atiende con interés, y manifiestan que la atención fue la adecuada, como tercera conclusión existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. en la que se destaca la seguridad y el respeto en el trato a los usuarios, cuarta conclusión si existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, se hace uso de tecnología, entrega de material informativo, en la quinta conclusión si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, hay predisposición para atender, habilidad en el trabajo por parte de los trabajadores en la atención al ciudadano, como sexta y última conclusión si existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, se demuestra el interés y compromiso comprometiéndose con su problema.

Redhead (2015), realizó la tesis titulada “*calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito De Chacacayo 2013*”, en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional, descriptivo Correlacional, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013, la muestra es de

317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

En dicha investigación se obtuvo las siguientes conclusiones, La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, también que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, así también que existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, Existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, que Existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, Así también existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, y como ultima conclusión existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Lara y Quiroz (2106), realizo la tesis titulada “*calidad de servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del Hospital Abel Gilbert Ponton De Guayaquil*”, presento el proyecto de tesis a la Universidad De Guayaquil, para optar el título de ingeniero comercial, esta investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente en el área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil con la finalidad de ofrecer a los pacientes un servicio óptimo. El tipo de investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y

cuantitativa utilizando como instrumento de medición el cuestionario, teniendo como muestra 384 usuarios.

Concluyendo que, en cuanto a la calidad del Servicio al cliente en el área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, se concluye que si bien es cierto es necesario ponerse en la situación de los usuarios, pero no dejando de un lado el aporte y sensibilidad de los profesionales y equipos en el área de emergencia. Se evidencia que las personas que hacen uso de esta área consideran que el tiempo en que deben esperar para ser atendidos superó los veinte minutos y que en ocasiones esto empeora la situación de la salud de los mismos, por lo tanto, el hospital debe realizar esfuerzos para aplicar el Triage en forma eficiente y sin pérdida de tiempo y de esta manera lograr la satisfacción del usuario. En cuanto a las herramientas para la aplicación de indicadores, que permitirá corregir e implementar los correctivos en cuanto a la gestión administrativa del Hospital Abel Gilbert Pontón. Se ha podido establecer que por parte del personal es necesario que el equipo de trabajo sea aumentado para poder cubrir las urgencias que se presentan, además en épocas de invierno esta situación se agudiza. Con los indicadores que se apliquen en cuanto a eficiencia y productividad se podrá realizar cambios y dar capacitación adecuada para que el personal y equipo que trabajan cumplan a cabalidad en cuanto a la eficacia y tiempo de respuesta ante la emergencia.

Por lo tanto, de dicha investigación podemos concluir que la calidad de servicio en el Hospital Abel Gilbert Ponton de Guayaquil depende del tiempo de espera que tienen los usuarios, debido a la falta de personal que puede tener el área de urgencias, para ello aumentando el personal ayudaría a tener eficacia y a reducir el tiempo de espera el cual repercutiría de manera directa a la satisfacción del usuario.

Reyes (2014),realizo la tesis titulada “*calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*”, la cual se presentó a la Universidad Rafael Landívar, para optar por el título de licenciada en administración de empresas, esta investigación tuvo como objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, teniendo como muestra 100 personas ,utilizando como técnica la entrevista y el cuestionario. Concluyó que es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%.

Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo, b) De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho, c) Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64%indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros

temas, d) La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable, e) Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio.

En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación, f) Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe, g) Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación, h) La asociación SHARE para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos.

Se puede concluir que la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad de servicio que puede percibir por la atención del personal, limpieza y comodidad de las oficinas y capacidad de respuesta.

Abad y Pincay (2014), realizaron la tesis titulada *“Análisis de la calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”*, la investigación se presentó a la Universidad Politécnica Salesiana, para optar el título de ingeniero comercial mención marketing, esta investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de venta de la organización, utilizando como técnica la encuesta y la entrevista, siendo descriptivo – analítica de campo, teniendo como muestra una población de 83 empleados. Se concluyó que en la compañía de seguros se analizó el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) evidenciándose deficiencia en la calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento de un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013. De acuerdo a las encuestas realizadas al personal de la empresa, las áreas donde se identificó mayores inconvenientes son aquellos departamentos que tienen contacto con el bróker y/o clientes, debido a la pésima actitud con la que estas se desarrollan sus funciones, los tiempos de respuesta para resolver requerimientos oscilan entre 24 a 48 horas, periodos que deben ser reducidos para alcanzar la eficiencia. Por su parte la organización invierte en capacitación a departamentos generadores de negocios como lo son comercial fuerza de ventas, sin embargo; estas no están siendo reveladas en los números ya que acompañado del cierre de una negociación debe estar la actitud, predisposición y seguimiento que se dé al bróker.

Los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que se desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejor constante. Ratificando los resultados de la encuesta al cliente interno, lo APS coinciden en un 40% que la atención y la cortesía brindada por parte de los ejecutivos es buena, calificación que no es aceptable para una empresa que lo que comercializa es un intangible, es el servicio finalmente lo que el asegurado adquiere. Además, existen inconvenientes con falta de seguimiento por parte de los ejecutivos y los resultados a los requerimientos no son eficaces, es decir no cumplen con las expectativas de los asesores, la demora en los procesos también es percibida por los clientes y afectan a los negocios del bróker. Contrariamente y a favor de la organización se puede mencionar que debido al prestigio y la solvencia que ha alcanzado la empresa a lo largo de los años, los asesores aún se mantienen fieles en un 90% a la empresa en estudio; ventaja que debe ser explotada.

Ballestas y Berrio (2015), realizaron la tesis titulada *“análisis de la calidad de servicio al cliente que brinda COMCEL S.A, en la ciudad de Cartagena de Indias”* , esta investigación fue presentada a la Universidad De Cartagena, para optar el título de administrador de empresas, esta investigación tiene como objetivo Analizar la calidad del servicio al cliente, que brinda la empresa COMCEL S.A, aplicando el modelo SERVQUAL ,en esta investigación se aplica como técnica la entrevista y la encuesta empleada en 778 usuarios siendo de tipo descriptivo – analítico- evaluativo. Se concluyó que este proyecto se realizó aplicando el método Servqual, el cual busca hallar debilidades

en los procesos para convertirlos en fortalezas, por lo cual después de haber elaborado el estudio y haber realizado un análisis a fondo de los Centros de Atención al Cliente de Comcel S.A., se lograron las siguientes conclusiones: En términos generales se concluye que la calidad del servicio que brinda Comcel S.A por intermedio de los centros de atención al cliente en la ciudad de Cartagena, es muy buena, aunque presenta falencias en algunas áreas, la gran mayoría de los clientes entrevistados coinciden en que existen más puntos a favor que opacan aquellas áreas negativas de la empresa.

En cuanto a las expectativas de las instalaciones físicas ofrecidas por la empresa a través de los Centros de atención al cliente en Cartagena, se puede precisar que todos esperaban que estas fueran modernas, con suficiente espacio para la atención del público en general. Al indagar sobre la percepción de estos en relación a los elementos tangibles fue bien valorada, dado que la gran mayoría de los clientes entrevistados consideró que las instalaciones y herramientas utilizadas por la empresa para ofrecer un buen servicio, son muy adecuadas y están aptas para seguir en funcionamiento. Lo que permite concluir que la empresa llena las expectativas necesarias en sus clientes en cuanto a los elementos tangibles utilizados. Al analizar la percepción de la calidad del servicio en relación a la fiabilidad que sienten los clientes del servicio Prepago y Postpagos de Comcel S.A., se puede decir que los clientes sienten seguridad por parte de la empresa y confían en el servicio prestado, permitiendo que, a pesar de ser el servicio más costoso del mercado, mantenga la fidelidad de sus clientes. En términos de seguridad se concluye, que la percepción de los clientes de Comcel S.A., que son atendidos en los CAC de Cartagena, sienten que los empleados les transmiten suficiente confianza, a través de su buena atención cumpliendo con las promesas que la empresa ofrece a sus clientes en términos generales. Finalmente la percepción de la calidad del servicio en cuanto a la empatía, el cual es vital y sumamente importante para

cualquier tipo de empresa, fue valorada en un nivel medio, dado que al analizar este punto, se concluye, que hay mala atención en general de la empresa y aun cuando en los puntos de atención la mayoría de los empleados atiende bien y mantienen mucha pulcritud, la Institución como tal, tiene dificultades en ciertas áreas como los cajeros, quienes deben ser más amables y colaboradores, deben exigir el uso completo del uniforme a todo el personal, mejorar los horarios de atención al público en general, las cuales que son necesarias para hacer empatía con el cliente y es aquí donde debe mejorar.

Ballestero (2015), realizó la tesis titulada *“Evaluación y análisis de la percepción del nivel de satisfacción del cliente, del servicio de atención brindado en la agencia de limón del instituto costarricense de electricidad, para diagnosticar y establecer estrategias de mejora en la captación de nuevos clientes y retención de los existentes”*, esta investigación fue presentada a la Universidad De Costa Rica, para optar el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas. Su investigación tuvo como objetivo realizar una investigación en la Agencia del ICE de Limón, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción, insatisfacción, necesidades, inquietudes y sugerencias por parte del cliente y los aspectos fundamentales que considera el frontal de atención, que influyen en el servicio brindado, con el fin de realizar un análisis de los resultados obtenidos, para brindar las recomendaciones óptimas que cumplan con el logro de los objetivos de la atención al cliente, y contribuyan a la retención y fidelización de este, utilizando como técnica la encuesta en una población evaluativa de los meses de agosto, setiembre y octubre 2015 ,siendo su tipo de investigación descriptiva, exploratoria-causal. Llegó a la conclusión de que la Agencia del ICE de Limón, a lo largo de este año se ha encontrado en proceso de integración de sus servicios, lo que ha permitido realizar cambios radicales dentro de ella, no solo en el área administrativa, sino también en su infraestructura.

La evaluación del cliente incógnito, realizada por última vez, en el año 2014, contiene resultados antes de la reestructuración y remodelación de la agencia, lo que no se ajusta a la situación actual. Reflejó debilidades en cuanto a la cordialidad, amabilidad y filas del anfitrión, representado en ese momento por un funcionario de telecomunicaciones; el poco contacto visual del plataformista, y la poca disponibilidad de atención de la jefatura, la cual no identifica de cuál de los dos sectores fue evaluado.

Los resultados obtenidos por medio de este proyecto, de la evaluación y análisis de la situación en la que se desempeña actualmente la agencia, reflejó una buena percepción del servicio brindado, y mejoramiento, de los resultados que había dado a conocer la Contraloría de Servicios, respecto al año anterior. Se determinó que estos resultados positivos fueron consecuencia de la evaluación de una muestra de la población y no de la percepción de un solo cliente, como se realizaba anteriormente; además, otras variables como el mejoramiento de la infraestructura, cambio de jefatura, y un mayor control del escenario, permitieron aumentar la calidad del servicio al cliente, el cual fue calificado, por el 96% de la población encuestada, de bueno a excelente. Evaluar y analizar la percepción del nivel de satisfacción del cliente, no bastó para diagnosticar la calidad del servicio como tal, ya que se estimó necesaria, para complementar este estudio, la evaluación del personal involucrado en la atención del servicio al cliente, e identificar su satisfacción laboral, ya que representa la imagen de la empresa y si se encuentra insatisfecho con esta, lo va a transmitir al cliente, y brindará un servicio deficiente, en relación con los objetivos y metas de la institución. A pesar de los resultados favorables obtenidos, por medio de las encuestas aplicadas a los clientes, en cuanto al trato recibido por el plataformista, el cual es calificado como excelente por el 85% de los encuestados, es interesante concluir que el 100% de los ejecutivos de Servicio al Cliente se encuentran satisfechos con el trabajo que desempeñan y

les gusta lo que hacen. Manifiestan que la remodelación fue influyente, para que se creara un ambiente más agradable, tanto para el cliente como para ellos, pero aspectos como aumento en la supervisión, falta de capacitación adecuada y personalizada para la atención de trámites del sector contrario, han sido índices de cierto grado de desmotivación.

Aunque existen recomendaciones y mejoras pendientes de implementar, se concluye que el proceso de integración fue necesario y satisfactorio, tanto para el cliente como para el empleado, al generarse un ambiente agradable y mejorar la imagen de la institución. La investigación realizada, mediante el desarrollo de este proyecto, ha sido enriquecedora no solo para la coordinadora de la agencia, al permitirle conocer más detalladamente el entorno que la rodea, sino también para el cliente, al hacer válidas sus opiniones respecto al servicio brindado.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

Las organizaciones donde los integrantes tienen altos niveles de personalidad, actitud, motivación, trabajo en equipo, liderazgo, tengan altos niveles de productividad. En este sentido, se estudia las bases teóricas, conceptuales, importancias, factores que influyen en el comportamiento organizacional y la productividad de los individuos dentro de las organizaciones.

### **2.2.1. Variable 1. Calidad de servicio**

#### **2.2.1.1 Definición de calidad de servicio**

##### **Calidad:**

Según Vargas y Aldana (2014), refiere que “la calidad es la búsqueda constante de la perfección, proceso que tiene como foco al

hombre y a partir de este que se construyen productos y servicios que llevarán a satisfacer las necesidades y expectativas dentro de un marco razonable”. (p.178).

Según Evans y Lindsay (2015) “la calidad no tiene una definición exacta ya que se ve de forma subjetiva por las personas que lo adaptan de acuerdo sus necesidades, su significado sigue evolucionando con el tiempo. Por ello es importante entender algunos aspectos en las que se observa la calidad a fin de evaluar el rol que desempeña en las diferentes áreas de una organización. El término de calidad se puede dividir en seis perspectivas:

### **Perspectiva trascendente (Crítica)**

Se refiere a la imagen de excelencia que pueda lograr un producto, sin embargo, la excelencia es subjetiva y puede variar de acuerdo a la concepción de cada persona, entonces carece de valor ya que no se puede medir para decidir en base a algún resultado.

### **Perspectiva del producto**

Esta perspectiva está basada en las cualidades y atributos del producto, buscando la mejora de acuerdo a como lo deseen los clientes, a vez puede variar la percepción de cada persona, siendo necesaria una investigación minuciosa con la finalidad de conocer las características que desean los clientes de un determinado producto.

### **Perspectiva del usuario**

Se basa en la percepción del usuario, se puede decir que un producto es de calidad si cumple con el uso definido o si cumple su función.

## **Perspectiva del valor**

En cuanto al valor, se puede señalar que un producto de calidad que brinda beneficios parecidos a un precio menor que el de la competencia o si se obtiene mayores beneficios a un precio equivalente al otro.

## **Perspectiva de manufactura**

Consiste en que los productos o servicios deben salir al mercado tal y como se diseñó en su proceso de manufactura.

## **Perspectiva del cliente**

Un producto es de calidad cuando cumple con las características deseadas y tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente". (P.6-8).

## **Gurúes en el origen de calidad**

Los expertos de la calidad que a través del tiempo trascendieron en la historia por sus grandes aportaciones a la sociedad, entre ellos tenemos:

Juran (citado por Gutiérrez ,2014) en su libro Calidad total y Productividad, menciona que en relación a la calidad existen varias definiciones; por ejemplo, Juran dice: la calidad no solamente consiste en identificar quienes son los clientes, sino también identificar sus necesidades para que la mejora se dé en la dirección correcta. Uno de sus aportes más importantes es conocido como la trilogía de la calidad que es un esquema funcional cruzada que lo componen tres procesos administrativos entre estos:

## **Planificación de la calidad**

- Identificar quiénes son los clientes
- Establecer las necesidades de los clientes
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía
- Manufacturar un producto que responda a dichas necesidades
- Desarrollar el proceso con la finalidad de crear productos con las características que se requieran.
- Trasladar los planes resultantes a nivel operacional de la compañía.

## **Control de calidad**

- Evaluar el desempeño del proceso.
- Comparar el desempeño actual con las metas de calidad que se deseen alcanzar.
- Actuar sobre la diferencia entre lo que se desea alcanzar y lo que se está logrando.

## **Mejoramiento de la calidad**

- Es importante establecer la infraestructura que se necesite para alcanzar la mejora anual de la calidad en cuanto a espacios, equipos entre otros.
- Identificar los aspectos específicos a ser mejorados mediante proyectos de mejora.
- Establecer la responsabilidad clara para desarrollar un proyecto con éxito.
- Brindar al equipo los recursos, la formación y la motivación para lograr la mejora.
- Estimular el establecimiento de medidas de remedio
- Establecer controles para mantener las mejoras. (p.43)

Deming (citado por Gutiérrez ,2014) en su libro Calidad total y Productividad, refiere que calidad es ofrecer productos que satisfagan las necesidades del cliente que sean de bajo costo, también hace referencia a la filosofía de compromiso con la innovación y la mejora continua. En su libro Out of the Crisis publicado en 1986 expuso su más importante aportación que son los: 14 principios para transformar la gestión en la organización, las cuales son base para el desarrollo de la calidad tal y como se mencionan:

- Ser constantes con el propósito de mejorar el producto o servicio con el objetivo de ser más competitivos.
- Adoptar la filosofía de la calidad y la mejora continua.
- No depender de la inspección de un producto para conseguir la calidad del mismo.
- Evitar la compra en base a precio, ya que se puede bajar la calidad por error de compras.
- Mejora constante del producto o servicio brindado a los clientes.
- Patrocinar el aprendizaje y desarrollo de habilidades del talento humano.
- Acoger el estilo de liderazgo ligado con la innovación y mejora continua de la organización, involucrando a todo el equipo de trabajo.
- Promover el desarrollo de potenciales y habilidades del talento humano de la empresa.
- Desaparecer las barreras entre departamentos, pues no permiten trabajar en equipo y de manera sistematizada ya que cada departamento depende del otro para lograr el fin común.
- Eliminar las indicaciones a la calidad ya que esto puede dañar a la motivación del personal.
- No dejarse guiar solo con objetivos numéricos ya que esto lleva a trabajar solo por cantidad y no por calidad.

- Eliminar las barreras que impide que el personal se sienta orgulloso de su trabajo, para que les brinde las herramientas y el estímulo necesario para realizar sus funciones.
- Promover la mejora del talento humano.
- Crear planes para lograr la transformación.

Philip Crosby (citado por Gutiérrez, 2014) en su libro Calidad total y Productividad, Crosby dice que “la calidad es hacerlo bien la primera vez, es decir que las personas deben hacer mejor las cosas importantes, las organizaciones deben fomentar la realización del buen trabajo a la primera vez, ya que si es al contrario se pueden acarrear gastos operativos al realizar los procesos varias veces”.

Ishikawa (citado por Gutiérrez, 2014) en su libro Calidad total y Productividad señala que, el control de la calidad empieza y finaliza con la capacitación en todos los niveles de la organización teniendo en cuenta las medidas correctivas a aplicarse. Su filosofía creó el diagrama de Ishikawa o más conocido como la espina de pescado, es un método gráfico que explica la causa-efecto y la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente influyan a que esté, ya que relaciona el efecto con las causas.

### **Calidad en las organizaciones de servicio:**

Evans y Lindsay (2015) señala que:

Las empresas de servicio son las que ofrecen a los usuarios productos intangibles, estas empresas pueden ser hoteles, restaurantes, bancos, entre otros. Sin embargo, las organizaciones no pueden medir la calidad de los mismos, pues la calidad de servicio entre los individuos solo se evalúa con las expectativas y experiencias de los clientes. (p.23).

### **Componentes de la calidad de servicio:**

Para Evans y Lindsay (2015) es importante conocer las necesidades y expectativas que guardan relación con el servicio, empezando con el compromiso al cliente ya que depende del desempeño y comportamiento de los trabajadores. Los dos componentes más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología. Los colaboradores de atención al cliente necesitan contar con la tecnología como una herramienta de acceso a la información siendo así más eficientes brindando una respuesta rápida al cliente.

### **Dimensiones de la calidad de servicios:**

Garvín (citado en Evans y Lindsay ,2015) propuso múltiples dimensiones entre la calidad de un producto y servicio entre estas:

- **Desempeño:** Consiste en que el producto cumpla con las condiciones básicas de la operatividad.
- **Características:** Son las cualidades de un producto.
- **Confiabilidad:** Es la capacidad de un producto de desempeñar la función requerida en las condiciones establecidas.
- **Conformidad:** Se mide por el desempeño del producto, y si cumple con los estándares que se establecen.
- **Durabilidad:** Es el uso que se le da al producto sin deteriorarse.
- **Capacidad De Servicio:** es la capacidad de brindar una respuesta oportuna y rápida al cliente.
- **Estética:** es la parte externa de un producto como se ve físicamente como, por ejemplo: empaque, forma, tamaño, entre otros.

### **Y para los servicios desarrollo las siguientes variables:**

- **Confianza:** es la capacidad que tienen los colaboradores para transmitir confianza y seguridad.
- **Confiabilidad:** Consiste en responder a lo que se prometió de manera exacta y confiable.
- **Tangibles:** es todo aquello que se puede percibir al tacto como, por ejemplo: oficinas, iluminación, maquinas, aspecto de la persona etc.
- **Empatía:** es atender a los clientes de manera personalizada, es decir poniéndose en el lugar del otro.
- **Sensibilidad:** es la capacidad de respuesta y resolución de problemas a tiempo (p.103)

### **Calidad de servicio:**

Kotler y lane (2016), refiere que está sujeta a percepciones y expectativas del usuario sobre lo que sucederá y lo que debería suceder durante la prestación del servicio, así como el servicio real entregado en la última atención.

### **Modelo de Medición del servicio:**

Para toda empresa, es importante la evaluación de la satisfacción del cliente, para ello es necesario aplicar instrumentos necesarios para su medición uno de ellos es el cuestionario SERVQUAL (service of quality) para medir la calidad de servicio, Para Suraman et al, 1998 (citado por Kotler y Lane, 2016), realizó un instrumento con 22 ítems que se relacionan en 5 dimensiones y que ayudan a conocer la percepción de los usuarios en cuanto al servicio brindado.

- **Fiabilidad:** Es la probabilidad de que la empresa cumpla con lo prometido de manera confiable y precisa.

- **Tangibles:** Se definen como los elementos que pueden ser percibidos por los usuarios, en el caso de las empresas son los elementos físicos dentro de la instalación.
- **Empatía:** es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que sienten y necesitan las demás personas.
- **Seguridad:** es la confianza que genera el personal de atención hacia el cliente en el momento de realizar un trámite o brindar alguna información.
- **Capacidad de respuesta:** consiste en brindar respuesta oportuna, solución y rapidez, guardando relación con la fiabilidad. (p.420).

## 2.2.2. Variable 1. Satisfacción del usuario.

### 2.2.1.1 Satisfacción del usuario.

Según Sánchez (2015), percepción de los usuarios con relación a la satisfacción de acuerdo a las necesidades o deseos del servicio o producto adquirido.

Para Kotler y Lane (2016), consiste en un conjunto de sentimientos en cuanto a placer o desencanto percibida de un producto recibido. (p.131)

Kano (citado en Evans y Lindsay, 2015) fraccionó la satisfacción del cliente en 3 niveles el cual fue llamado como el modelo Kano, estos son:

- **Insatisfacción:** se produce cuando un producto no cumple con las necesidades del cliente.
- **Satisfacción:** es producida si el servicio satisface las necesidades y expectativas del consumidor.

- **Complacencia y deleitadores:** se genera cuando el cliente recibe un producto que excede sus expectativas.

### **Satisfacción y Lealtad**

Según Evans y Lindsay (2015), considera que la lealtad del cliente se produce cuando la empresa satisface las necesidades del cliente y a su vez llena sus expectativas mediante diversas estrategias enfocadas a la satisfacción del cliente. La lealtad del cliente encierra ciertas características entre estas

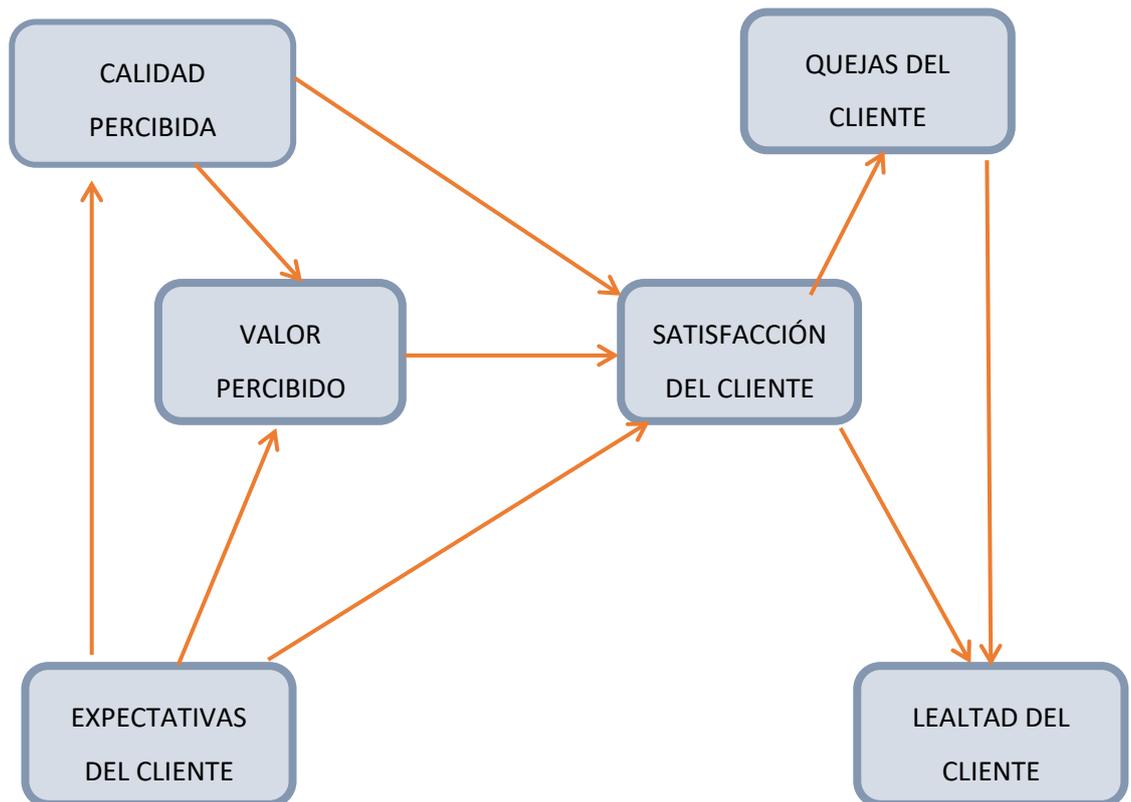
- Retención y lealtad del cliente.
- Clientes que quieran negociar con la empresa.
- Clientes dispuestos a defender la marca y oferta del producto y recomendarlo.

### **Satisfacción del usuario:**

Según Schiffman, Kanuk, Wisenbit (2010) señala que es la percepción que tiene cada cliente frente al producto o servicio basado en sus experiencias propias, quedando el usuario satisfecho cuando el producto cumple o excede sus expectativas. (p.11)

### **Enfoque al Cliente**

Según el indicador American Customer Satisfaction Index (ACSI) mencionado por Gutiérrez (2010) sostiene que es un índice que mide la satisfacción del cliente, el modelo conceptual de ACSI detalla la satisfacción del cliente de la siguiente manera:



Fuente: modelo de índice (ACSI) de satisfacción al cliente, Gutiérrez (2010, p.52)

- **Calidad percibida:** Consiste en la valoración del cliente frente a un servicio
- **Expectativas del cliente:** nacen de las experiencias de los clientes al recibir un producto.
- **Valor percibido:** relación entre la calidad y el precio pagado.
- **Quejas del cliente:** los reclamos de los clientes hacia la organización por la insatisfacción al adquirir un producto que no llene sus expectativas.
- **Lealtad del cliente:** Es la disposición del cliente de continuar comprando los productos de una organización. (p.52).
-

## Satisfacción del consumidor

Según Schiffman, et al (2010), se relaciona con el comportamiento del individuo. Estos se dividen en dos tipos de clientes:

- **Positivos:** son los clientes totalmente satisfechos, entre estos están:
- **Leales:** son fieles a la organización, producto o servicio.
- **Apóstoles:** Son los que pueden hacer comentarios positivos acerca de la organización y sus productos.
- **Negativos:** Insatisfacción de los clientes.
- **Desertores:** clientes satisfechos, pero no leales con la organización.
- **Terroristas:** han tenido una mala experiencia con la organización.
- **Cautivos o rehenes:** continúan con la organización ya que no hay más que ofrezcan precios bajos.
- **Mercenarios:** aquellos que están satisfechos pueden cambiar de organización, no tienen lealtad hacia la compañía. (p.11-12)

## Percepción:

Según Schiffman, et al (2010) afirma que la percepción es un proceso donde el individuo escoge los estímulos para crear una imagen coherente del mundo. (p.157).

Según Arbaiza (2017) refiere que la percepción es la manera en que el cliente aprecia según su punto de vista la realidad y toma

decisiones basadas en su experiencia. Los individuos se comportan y toman decisiones en base a lo que perciben por parte de su entorno, siendo un aspecto subjetivo para cada individuo.

### **Percepción en la calidad de servicios:**

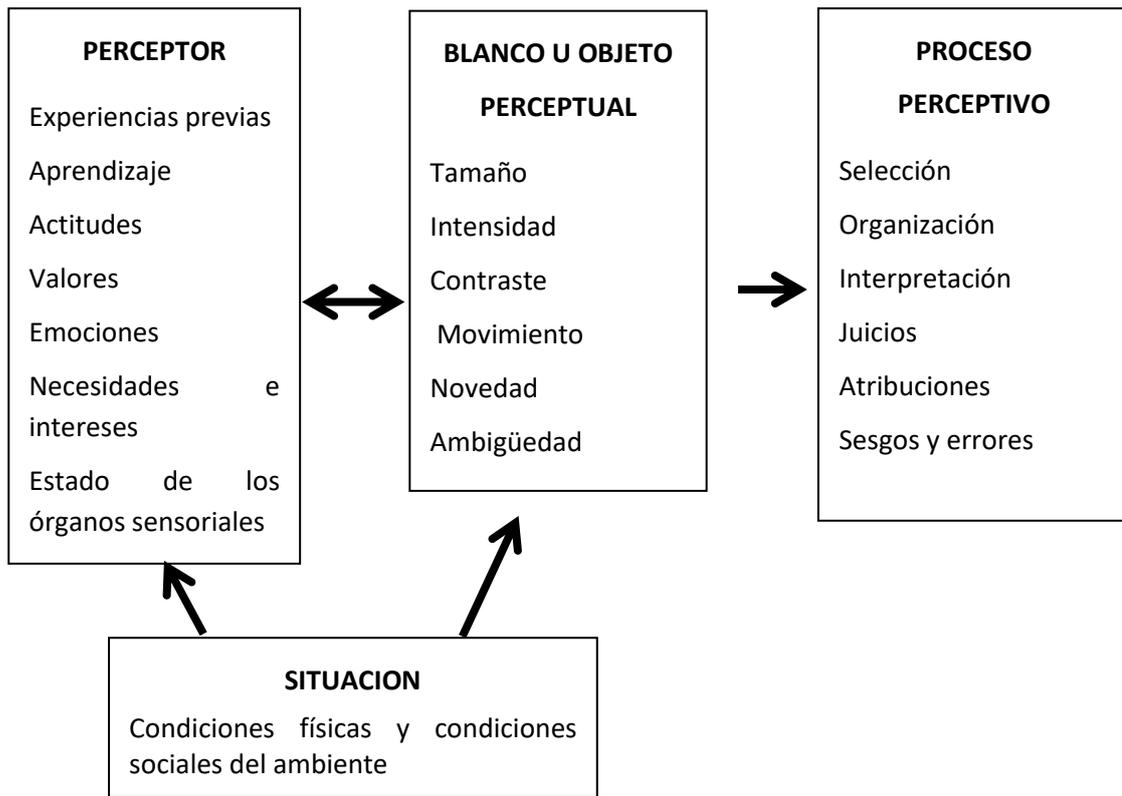
Schiffman, et al (2010) afirma que:

*“En la investigación de la calidad de servicio, el enfoque más ampliamente aceptado se basa en la premisa de que la evaluación que realiza el consumidor sobre la calidad de un servicio depende de la magnitud y la dirección de la brecha entre sus expectativas sobre el servicio y la evaluación (percepción) del servicio que realmente reciba” (p.179)*

### **Valor percibido en dirección a los clientes:**

Según Schiffman, et al (2010) “se refiere al valor en dirección al cliente son los beneficios que el cliente puede percibir y los recursos que se utilizan para alcanzar dichos beneficios”.

Para Kotler y Lane (2016), “el valor percibido por el cliente está sujeto a los beneficios que el cliente obtiene y los costos que se calcula para las diferentes alternativas percibidas”. (p.129)



Elementos del Proceso Perceptivo Fuente: Arbaiza (2107, p.79)

### **Expectativas:**

Según Schiffman, et al (2010) se refiere a lo que el cliente espera recibir, basado en experiencias anteriores. La organización puede crear expectativas más altas de lo que en realidad brinda, muchas veces decepcionando o no atrayendo clientes

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Aprendizaje:**

Son los conocimientos o cambios estables que se producen en la conducta de un individuo consecuencia de la experiencia o prácticas (Flórez, 2010, p.74)

**Capacitación:**

Es un método de aprendizaje, aplicado sistemáticamente y de manera organizada para obtener conocimientos específicos para desarrollar una tarea. (Chiavenato, 2011, p.322)

**Conformidad:**

Se produce cuando un producto cumple con los estándares establecidos. (Evans y Lindsay ,2015)

**Eficiencia:**

Alcanzar los objetivos con menos recursos. (Koontz, Wehrich y Cannice, 2012, p.15)

**Estrategias:**

Son un método para definir los objetivos a largo plazo en la empresa por medio de la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos. (Koontz, Wehrich y Cannice, 2012, p.111)

**Fidelizar al cliente:**

Consiste en la utilización de diversos métodos para ofrecer productos y servicios que puedan satisfacer sus necesidades. Sánchez (2015, p.406)

**Identificación:**

Determinar las características relevantes de un producto o servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes. (Schiffman, et el, 2010, p.55).

**Intangibilidad:**

Se refiere a los servicios, ya que el usuario no puede conocerlo antes de consumirlo. (Vargas y Aldana, 2014, p.163)

**Mejora Continua:**

Es un proceso que debe desarrollarse de manera constante con el fin de aumentar el desempeño en la organización en cuanto a calidad, productividad y competitividad. (Gutiérrez, 2014, p.64).

**Motivación:**

Es el nivel de satisfacción e insatisfacción en que se encuentra las necesidades del individuo. (Flórez, 2010, p. 56)

**Necesidades:**

Son aquellas que resultan indispensables para vivir (innato) y las que se van desarrollando (adquiridas). (Schiffman, et el, 2010, p.88).

**Organización:**

Son estructuras administrativas creadas para lograr un objetivo o fin común, la coordinación entre estas es fundamental para la organización. (Chiavenato, 2011, p.6)

**Percepción:**

Es el proceso por el que un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen coherente del mundo. (Schiffman, et al, 2010, p.157).

**Planeación:**

Función administrativa que involucra los objetivos, estrategias y el desarrollo de planes para lograr los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2014, p.220)

**Productividad:**

Es la relación entre salidas e insumos dentro de un periodo (Koontz, wehrich y Cannice, 2008, p.13)

**Proceso:**

Conjunto de actividades relacionadas las cuales transforman los elementos de entradas en resultados. (Gutiérrez, 2014, p.56)

**Propiedad:**

La intangibilidad del servicio hace innecesaria una transferencia de la titularidad del proceso de compra. (Vargas y Aldana, 2014, p.162)

**Quejas:**

Permite afianzar la relación con el cliente, en las quejas el cliente muestra su insatisfacción de un bien o servicio. (Evans y Lindsay, 2015, p.107).

**Situación:**

Es el momento en específico donde se producen los estímulos que afectan la forma de percibir algún bien o servicio, el cual tendrá un significado particular para el perceptor de acuerdo al contexto situacional en que se dé. (Flórez, 2010, p.58)

**Ventaja competitiva:**

Es la capacidad de una empresa para lograr predominio en el mercado. (Evans y Lindsay, 2015, p.27).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación.**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación significativamente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

## **3.2. Variables de estudio**

### **3.2.1. Definición conceptual.**

#### **Variable 1. Calidad de servicio.**

Según Evans y Lindsay (2015), la calidad del servicio es la discrepancia entre la percepción que tienen los clientes del servicio y las expectativas que tuvieron anteriormente.

#### **Variable 2. Satisfacción del usuario.**

La satisfacción del usuario es la apreciación de cada individuo sobre el producto o servicio teniendo como base sus experiencias propias, que dando satisfecho si el servicio llena o excede sus expectativas, si la experiencia del usuario es menor el mismo quedará insatisfecho. Schiffman, Kanuk, Wisenbit (2010, p.11)

### **3.2.2. Definición operacional.**

Una definición operacional detalla las actividades u operaciones que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 120).

#### **Variable 1. Calidad de servicio.**

La variable calidad de servicio fue evaluado con las dimensiones fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 26 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra en la oficina de seguros y prestaciones económicas (Essalud) en el distrito de Jesús María.

**Variable 2. Satisfacción del usuario.**

La variable satisfacción del usuario fue evaluado con las dimensiones expectativa, percepción y lealtad, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 20 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

## Operacionalización de variables

**Tabla N° 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices					
Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumplen con lo prometido	1, 2, 3, 4	Escala tipo Likert	Bajo (26 – 60) Medio (61 – 95) Alto (96 – 130)					
		Interés por solucionar los problemas								
		Atención en el tiempo prometido								
		No cometen errores								
						Empatía	Los colaboradores ofrecen una atención personalizada	5, 6, 7, 8, 9,	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (4 – 8) Medio (9 – 14) Alto (15 – 20)
							Comprenden las necesidades de los usuarios			
	Se compromete con la solución de su trámite									
		El colaborador muestra interés en el usuario				Bajo (5 – 11) Medio (12 – 18) Alto (19 – 25)				
							El colaborador muestra interés hacia la consulta			
	Equipos modernos									
	Instalaciones cómodas y atractivas.									
		Uniformes de los colaboradores				Bajo (5 – 11) Medio (12 – 18) Alto (19 – 25)				
							Atracción de atención			

Capacidad de respuesta	Información sobre los plazos del proceso	16, 17, 18, 19,	Bajo (6– 13)
	Disposición para atender al usuario	20	Medio (14 –21)
	Tiempo de atención del usuario		Alto (22 – 30)
	Respuesta oportuna y precisa		
Seguridad	Conducta sociable		
	Seguridad	21, 22, 23, 24,	
	Respeto frente a la necesidad	25, 26	
	Conocimientos del puesto		
	Seguridad en la transacción		

---

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla N°2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Satisfacción del usuario	Expectativa	Servicio ofrecido	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala tipo Likert	Bajo (20 – 46)	
		Servicio recibido			Medio (47 – 73)	
		Información clara			Alto (74 – 100)	
	Satisfacción del usuario	Percepción	Necesidades del usuario		10, 11, 12, 13, 14, 15	Bajo (9 – 20)
			Conocimiento de los servicios por parte del colaborador			Medio (21 – 32)
			Servicio esperado			Alto (33 – 45)
			Resolución de problemas			Bajo (6 – 13)
			Satisfacción del usuario			Medio (14 – 21)
			Expectativas			Alto (22 – 30)
	Lealtad	Lealtad	Calidad de servicio		16, 17, 18, 19, 20	Bajo (5– 11)
			Inconvenientes en los servicios			Medio (12 – 18)
			Valor del servicio			Alto (19– 25)
			Mejora de los servicios			
			Confiabilidad			
			Servicios informáticos			
		Comparación a otras oficinas				
		Recomendación				
		Confiabilidad de la oficina				
		Seguridad del trámite				

Fuente: elaboración propia

### **3.3. Nivel de investigación**

#### **3.3.1. Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptivo - correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80), precisan que “los estudios descriptivos tienen como fin definir las características de personas, grupos o comunidades que estén sometidas a estudio”.

Correlacional. Permitió determinar la relación existente entre las variables de estudio. Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables”.

Frente a la presente investigación permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para las dos variables con el fin de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

### **3.4 Diseño de la investigación**

#### **Enfoques de investigación**

Positivista, también conocido como cuantitativo, empirista, positivista lógico. Los representantes fueron Comte (1978), Stuartmill (1806) Durkeheim (1858). Epiquién y Diestra (2013, p.4). La realidad es única, puede ser dividida para analizarla y las partes pueden ser manipuladas libremente.

La investigación es de enfoque cuantitativo, es decir parte de una idea delimitada, establecida por objetivos, se realiza una revisión desde el punto de vista teórico, estableciéndose hipótesis y se determinan variables de acuerdo a un contexto determinado, por medio de un proceso estadístico con

la finalidad de obtener resultados y conclusiones para responder las hipótesis formuladas. (Hernández, Fernández y Baptista., 2014, p.4)

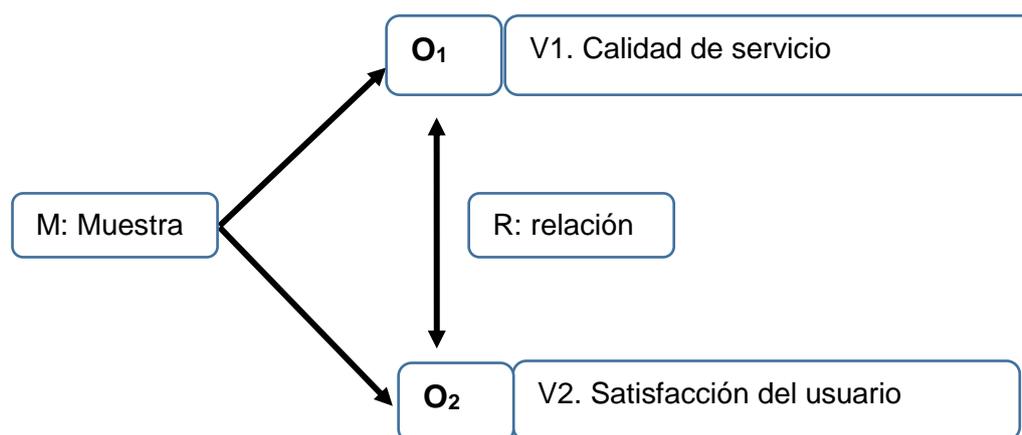
Quezada (2010), especificó que “el enfoque es cuantitativo, no experimental y no aplicativo, utilizándose la observación, documentos, hipótesis deductiva y estadística para obtener datos numéricos que se analizaron para obtener resultados estadísticos”. (p. 33).

### Diseño de investigación

En el proceso de investigación se buscó medir la relación entre las dos variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, en determinado instante, para la relación de los resultados interpretados. En cuanto al diseño de estudio, es no experimental, ya que no existió manipulación de variables, es transversal porque se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, correlacional porque se buscó la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

Diagrama del diseño de investigación:

#### Gráfico:



### **Denominación:**

- M** : Muestra de estudio.
- V1** : Calidad de servicio.
- V2** : Satisfacción del usuario.
- O<sub>1</sub>** : Evaluación de la calidad de servicio.
- O<sub>2</sub>** : Evaluación de la satisfacción del usuario.
- R** : Relación entre ambas variables.

### **Tipos de estudio**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) refieren que “la investigación se llama aplicada porque en base a las ciencias básicas, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida en la sociedad” (p.93).

También admitió incrementar el conocimiento científico, incitando al investigador a descubrir los principios y leyes de las variables de estudio calidad de servicios y satisfacción del usuario.

## **3.5. Población y muestra de estudio.**

### **3.5.1. Población.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

Una población puede definirse como el universo de la investigación y puede estar conformada por personas, cosas, objetos que pueden representar un componente de análisis u objeto de estudio con la finalidad de obtener conclusiones con respecto a las características que permitan observar a cada elemento que lo conforma. (p. 44)

De acuerdo a la institución a investigar se tomará como población 450 usuarios que se acercan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018.

### **3.5.2. Muestra.**

Murray (2010, p. 65), “considera que, la muestra es un subgrupo de la población los cuales correspondieron a un estudio del trabajo de campo, con los que se pueden observar las variables”.

La muestra estuvo conformada por 100 usuarios de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018.

### **3.5.3. Muestreo.**

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia.

Se tomó una muestra no probabilística, es decir que el investigador elige la muestra, con muestreo de tipo intencional o por conveniencia. Este muestreo se caracteriza por un esfuerzo para obtener muestras representativas, es decir la inclusión de individuos con características similares o típicas. El muestreo no probabilístico no tiene base en fórmulas, sino que depende de la toma de decisiones del investigador. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.176). El tamaño de la muestra reunió un total de 100 usuarios que se acercan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María- 2018.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos.**

Tamayo (2012), define la técnica de recolección de datos como un procedimiento de planeación y organización para definir la manera como se elaborará un instrumento para recopilar datos, conforme a la

encuesta se determina la documentación u observación directa del fenómeno de estudio. (p. 182).

En toda técnica es necesaria la aplicación del instrumento de manera objetiva y subjetiva con el fin de obtener testimonios de manera comprensible para proponer sugerencias o recomendaciones en base al problema de investigación según los datos reales que se obtienen.

De acuerdo a Díaz de Rada (2009), precisó que:

*Consiste en la recolección de información mediante el acercamiento directo entre el entrevistador y el entrevistado, apoyado en un cuestionario referente al tema de investigación elegida y complementado con las respuestas obtenidas. (p. 19).*

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, elaborado por la investigadora, a fin de recabar la información necesaria de las personas de acuerdo a las variables de estudio.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, los aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado de varias formas. Dicho cuestionario consta de 46 ítems en escala de Likert de 5 alternativas, la cual 26 ítems corresponden a las 5 dimensiones de la variable calidad de servicio: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, los siguientes 20 ítems corresponden a las 3 dimensiones de la variable satisfacción del usuario: expectativa, percepción y lealtad.

**Tabla N°3: Ficha técnica 1: Cuestionario de variable calidad de servicios**

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>
<b>Objetivo:</b>	Determinar la calidad del servicio en la oficina de seguros y prestaciones económicas (ESsalud) en el distrito de Jesús María- 2018
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	ESsalud
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1: 4 items Dimensión 2: 5 items Dimensión 3: 6 items Dimensión 4: 5 items Dimensión 5: 6 items
<b>Escalas:</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS:

Si las respuestas son altas: valor de la escala \*  
total de ítems  $26 \times 5 = 130$

Si las respuestas son bajas: valor de la escala \*  
total de ítems =  $26 \times 1 = 26$

Rango = valor máximo – valor mínimo =  
 $130 - 26 = 105$

La constante = Rango entre número de niveles =  
 $105/3 = 35$

<b>Baremación: *</b>	Alto	<96 - 130>
	Medio	<61 - 95>
	Bajo	<26 - 60>

**Tabla N°4: Baremación de la variable de estudio calidad de servicio.**

No.	ITEM	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO		ALTO		
<b>v1</b>	26	1	5	26	130	105	35.00	26	60.00	61.00	95.00	96.00	130.00
<b>d1</b>	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
<b>d2</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
<b>d3</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
<b>d4</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
<b>d5</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00

**Tabla N°5: Ficha técnica 2: Cuestionario de variable satisfacción del usuario.**

Aspectos complementarios	Detalles
<b>Objetivo:</b>	Determinar la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	ESSalud
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual

<b>Niveles</b>	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 9 ítems Dimensión 2: 6 ítems Dimensión 3: 5 ítems
<b>Escalas:</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 20 x 5= 100 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= 20 x 1= 20 Rango = valor máximo – valor mínimo= 100 – 20 = 81 La constante = Rango entre número de niveles = 81/3 = 27.0
<b>Baremación: *</b>	Alto <74 - 100> Medio <47 - 73> Bajo <20 - 46>

**Tabla 6: Baremación de la variable satisfacción del usuario.**

	No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO		
v2	20	1	5	20	100	81	27.00	20	46.00	47.00	73.00	74.00	100.00
d1	9	1	5	9	45	37	12.33	9	20.33	21.33	32.67	33.67	45.00
d2	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
d3	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003), sostuvo que:

Es el grado en que el instrumento de recolección mide lo que se quiere medir con la finalidad de responder a las interrogantes formuladas por medio del juicio de expertos. La fiabilidad elige la capacidad de obtener los mismos resultados en diferentes situaciones. La fiabilidad se refiere a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir el grado en que las respuestas son independientes. (p. 134)

#### **Validez.**

Es el proceso realizado por medio de la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

**Tabla 7: Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.**

Experto	Datos o cargos	Resultados
Total		<b>Aplicable</b>

Nota: Certificado de validez (2018).

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos de la Universidad, sobre la validez de contenido sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, todos los jurados podrían considerar que la presente tesis es viable.

#### **Análisis de confiabilidad.**

Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Dónde:**

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianza de los ítems

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

**Tabla N°8: Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Como podemos observar, la tabla 8 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

**Tabla N°9: Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

### Estadísticos de fiabilidad

**Tabla N°10: Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicio.**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,920	,927	26

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

**Tabla 11: Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción del usuario**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,935	,940	20

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

Según la fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,920 de fiabilidad para la variable calidad de servicio y 0,935 para la variable satisfacción del usuario, situándose por encima del valor promedio aceptable.

### 3.8. Método de análisis de datos.

Quezada (2010, p. 132), considera que para realizar un análisis de datos se necesita utilizar métodos que permitan organizar de manera ordenada el proceso de codificación, tabulación, medición y análisis de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

Mediante los análisis de datos se pudo determinar los resultados descriptivos y el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo al uso del programa estadístico SPSS vs 24, obteniendo tablas y figuras según los resultados obtenidos garantizando, la fiabilidad de los resultados.

Asimismo, se utilizó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

**Tabla 12: Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.**

Valores	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja

De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0,71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

*Nota: Tomado de: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.*

### **3.9. Propuesta de valor**

De acuerdo a la investigación es necesario considerar:

- Capacitar al personal que viene ingresando recientemente a las plataformas de atención al asegurado, para que así ellos brinden un mejor orientación y servicio a los usuarios que se atienden en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud.
- Brindar un trato humanizado a nuestros asegurados tanto en nuestros hospitales, como en nuestras oficinas administrativas; es por ello que los centros de atención deben contar con ambientes más amplios y cómodos a fin de brindar una mejor estancia”, acotó la titular de EsSalud.
- Diseñar, implementar y conducir el sistema de gestión de atención al asegurado, proponiendo infraestructura, procesos, recursos humanos, tecnología, equipos y servicios de terceros necesarios para las diferentes plataformas de atención, con el objetivo de alcanzar los estándares de servicio definidos por la institución.
- Elaborar y proponer estrategias para mejorar la atención al asegurado, analizando los procesos de la institución que afecten a los asegurados y previniendo las causas de los conflictos.
- Atender y canalizar la insatisfacción de los asegurados y usuarios, respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o prestaciones económicas y sociales de EsSalud, facilitando, de ser posible, su solución

- inmediata para recuperar su satisfacción y/o la protección y restitución de derechos.
- Realizar una investigación en forma semestral de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud en el distrito de Jesús María.
  
  - Instruir al personal en un trato amable a los pacientes asimismo al personal de admisión y de archivos para que las historias clínicas lleguen con prontitud y no ocasionen demoras en los usuarios.
  
  - Coordinar con seguridad privada, así como capacitar en defensa personal a los miembros de seguridad interna del centro de salud, para proteger la integridad física de los pacientes, médicos y personal administrativo de la oficina.
  
  - Para mejorar la percepción de calidad de la dimensión estructura, se sugiere al director de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud en el distrito de Jesús María mayores recursos económicos para mejorar la implementación del área de emergencias con equipos médicos y tecnológicos, insumos, dar las facilidades al profesional de salud para que puedan cumplir con su trabajo, y asignar mayor personal para que de esa forma se mejore el flujo de atención, reduciendo los tiempos de espera y agilizando el servicio.
  
  - Capacitar al personal de salud en temas de servicios de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de tal forma se podrá ofrecer un buen trato, la empatía y la amabilidad del personal de salud hacia los usuarios, creando en ellos un concepto diferente de atención y mejorando la relación con los asegurados.
  
  - Planificar y desarrollar reuniones de socialización y convivencia entre los profesionales de salud y usuarios del área de emergencias, para recoger perspectivas y observaciones de primera fuente, de esa forma se irá

corrigiendo y superando las dificultades encontradas en cuanto a la atención de los usuarios.

- Realizar el monitoreo y evaluación de los indicadores de gestión para conjuntamente con las unidades prestadoras, impulsar el desarrollo de planes de acción correctivos, preventivos y proactivos.
- Diseñar e implementar programas de capacitación y entrenamiento a todo el personal de atención al asegurado a nivel nacional

### **3.10. Aspectos deontológicos**

En la elaboración del proyecto de tesis, se dará cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de TELESUP, de acuerdo a los siguientes principios.

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

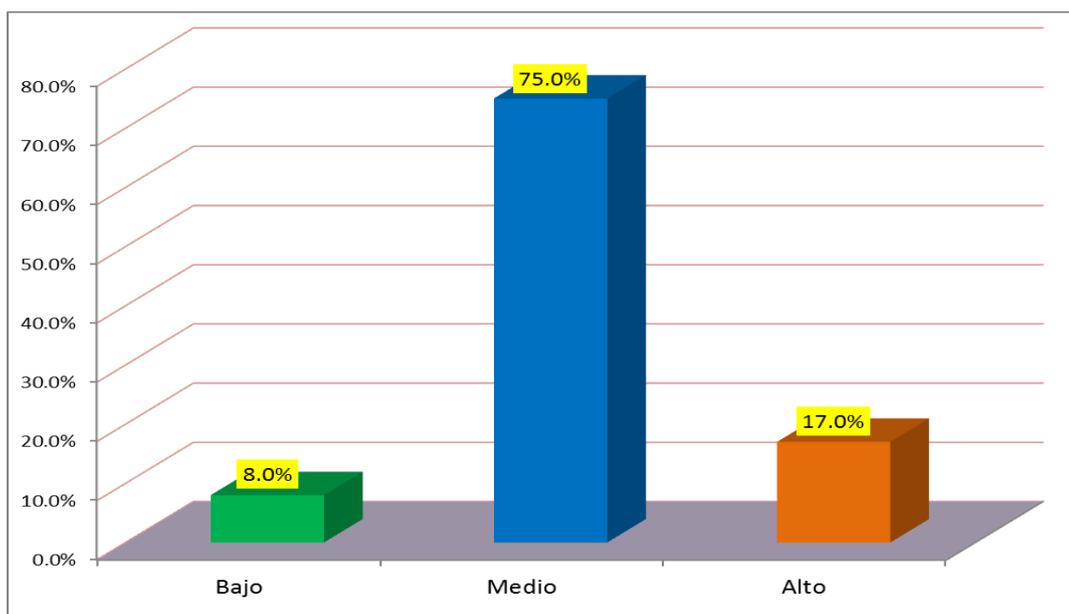
#### 4.1.1. Análisis descriptivo

*Descripción de las variables y dimensiones de calidad de servicio.*

**Tabla N°13: Niveles de la variable calidad de servicio de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	8	8,0	8,0	8,0
Medio	75	75,0	75,0	83,0
Alto	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura N°1.** Calidad de servicio de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud -2018.

#### **Interpretación:**

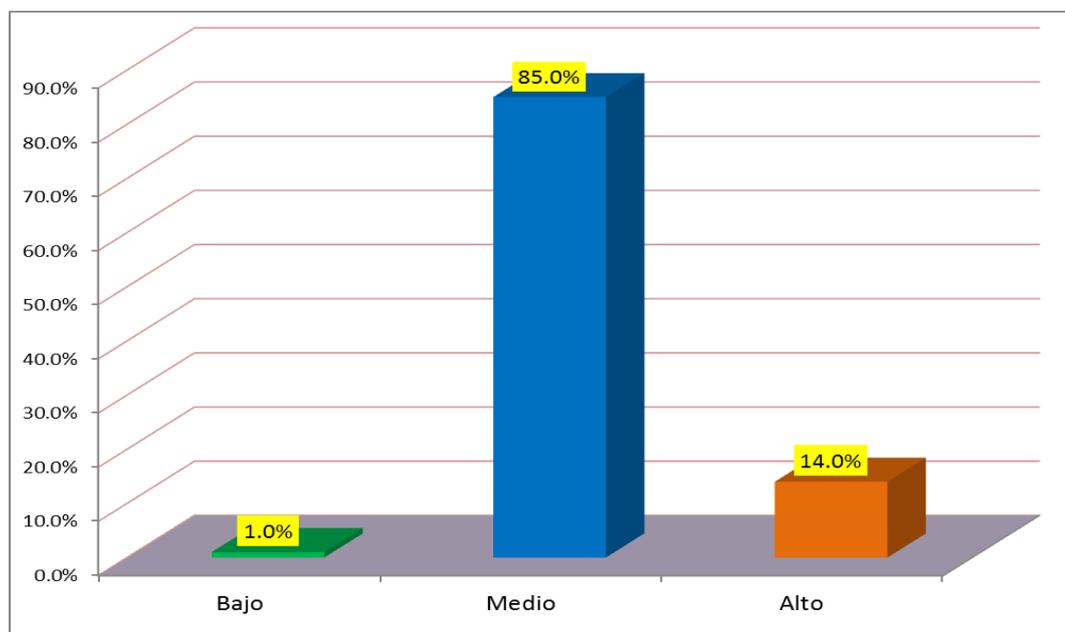
Según la tabla 13 y figura 1, se evidencia que el 75% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente a la calidad de servicio brindada por el

personal, el 17% muestran un nivel alto frente a la calidad de servicio brindada en dicha entidad y el 8% muestran un nivel bajo.

**Tabla 14: Niveles de la dimensión fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	1,0	1,0	1,0
Medio	85	85,0	85,0	86,0
Alto	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 2.** Fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud de Jesús María - 2018.

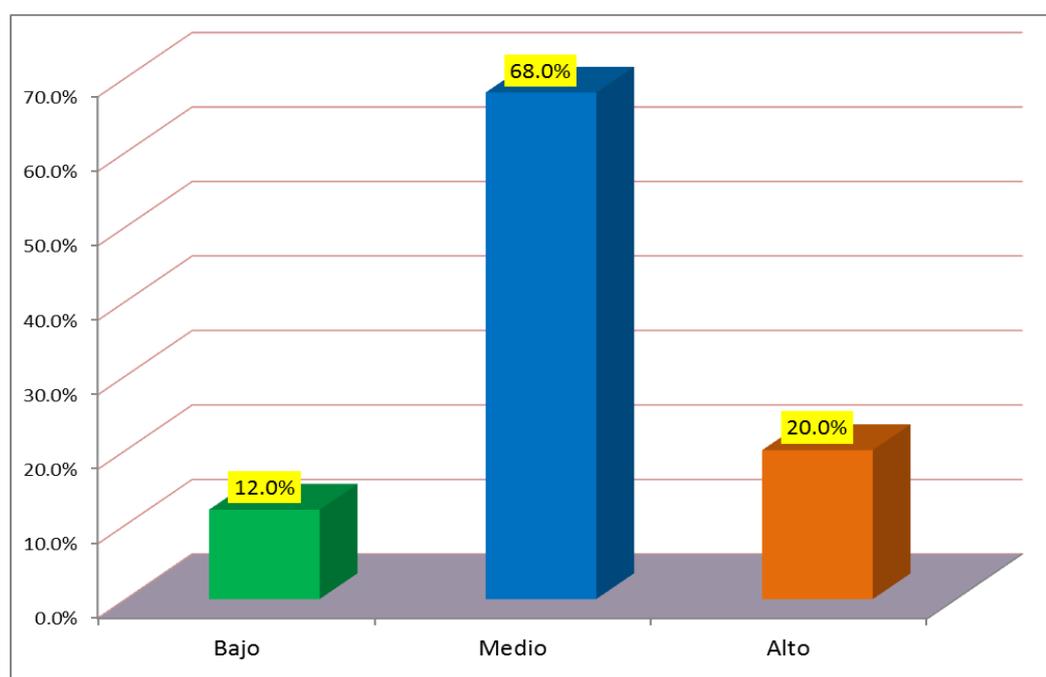
**Interpretación:**

Según la tabla 14 y figura 2, se evidencia que el 85% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María muestran un nivel medio frente al servicio de fiabilidad brindada en dicha entidad, el 14% muestran un nivel alto frente al servicio de fiabilidad brindada en dicha entidad y el 1% muestran un nivel bajo.

**Tabla 15: Niveles de la dimensión empatía de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	12,0	12,0	12,0
Válido Medio	68	68,0	68,0	80,0
Alto	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 3.** Empatía de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.

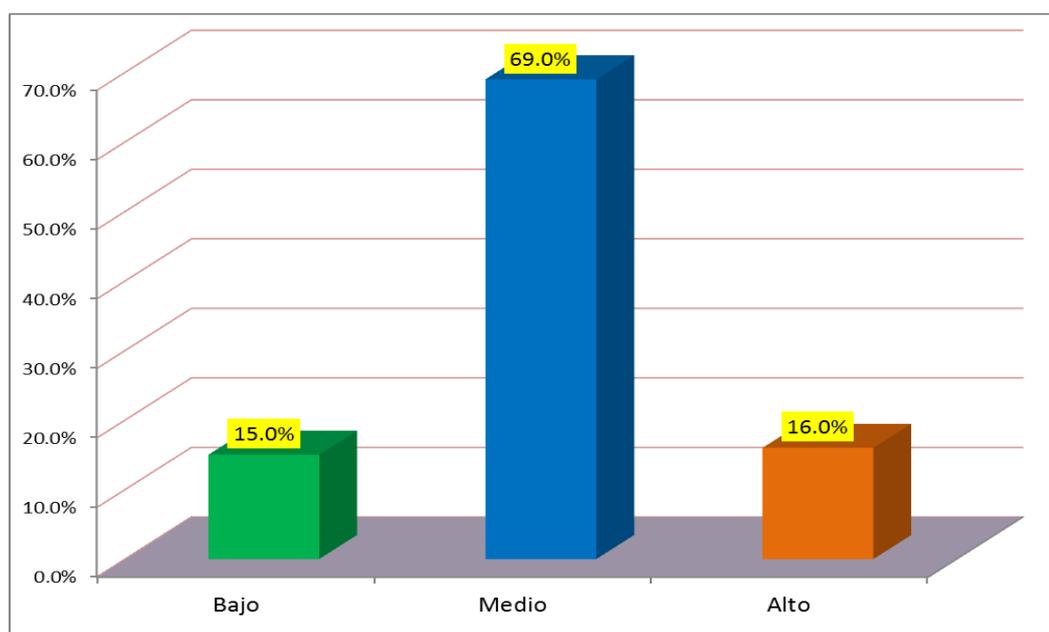
**Interpretación:**

Según la tabla 15 y figura 3, se evidencia que el 68% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente al servicio de empatía brindado en dicha entidad, el 20% muestran un nivel alto frente al servicio de empatía brindado en dicha entidad y el 12% muestran un nivel bajo.

**Tabla 16: Niveles de la dimensión elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	15	15,0	15,0	15,0
Medio	69	69,0	69,0	84,0
Alto	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 4.** Elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

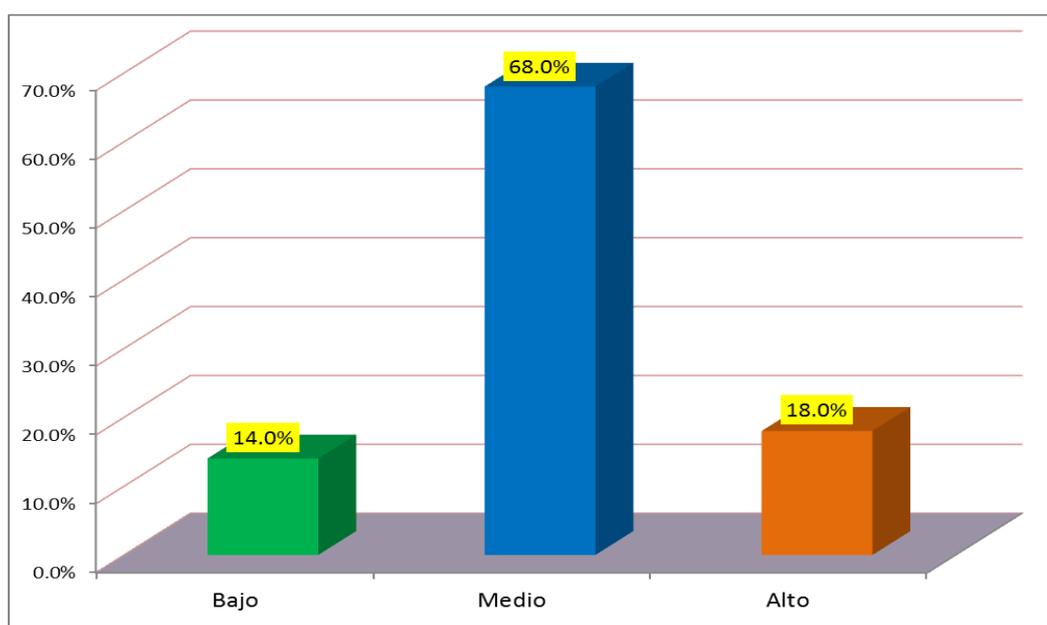
**Interpretación:**

Según la tabla 16 y figura 4, se evidencia que el 69% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente al servicio elementos tangibles en dicha entidad, el 16% muestran un nivel alto frente al servicio elementos tangibles en dicha entidad y el 15% muestran un nivel bajo.

**Tabla 17: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	14,0	14,0	14,0
Válido Medio	68	68,0	68,0	82,0
Alto	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 5.** Capacidad de respuesta de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESsalud Jesús María -2018.

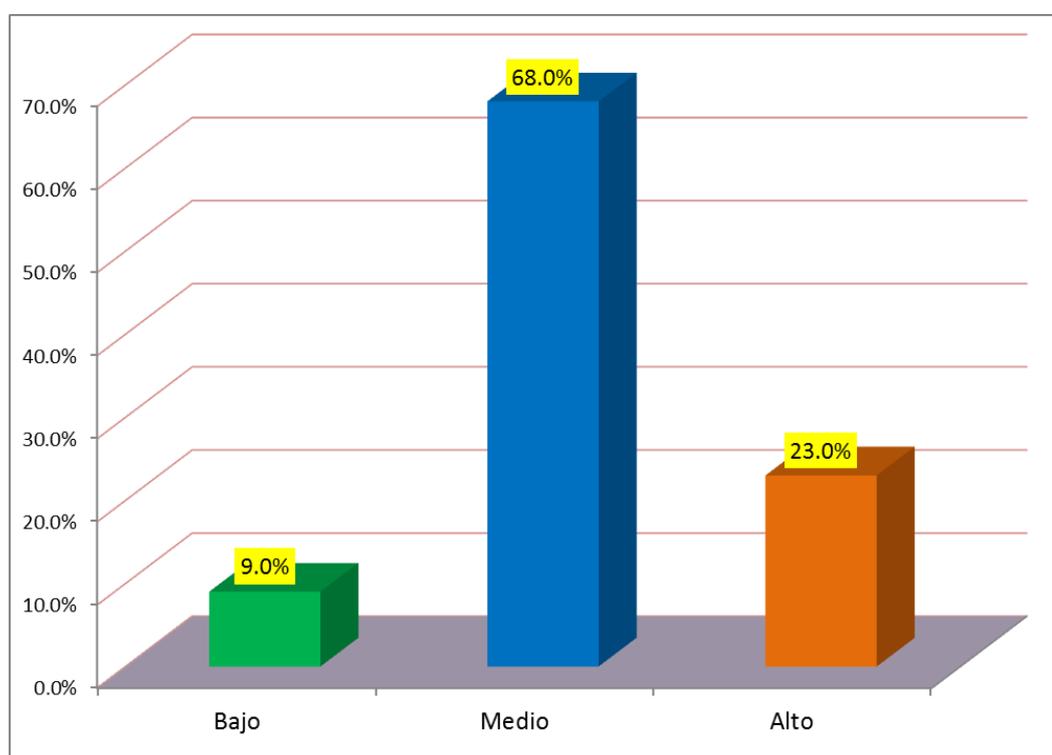
**Interpretación:**

Según la tabla 17 y figura 5, se evidencia que el 68% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESsalud Jesús María muestran un nivel medio frente a la capacidad de respuesta en dicha entidad, el 18% muestran un nivel alto frente a la capacidad de servicio en dicha entidad y el 14% muestran un nivel bajo.

**Tabla 18: Niveles de la dimensión Seguridad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	9,0	9,0	9,0
Válido Medio	68	68,0	68,0	77,0
Alto	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 6. Seguridad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

**Interpretación:**

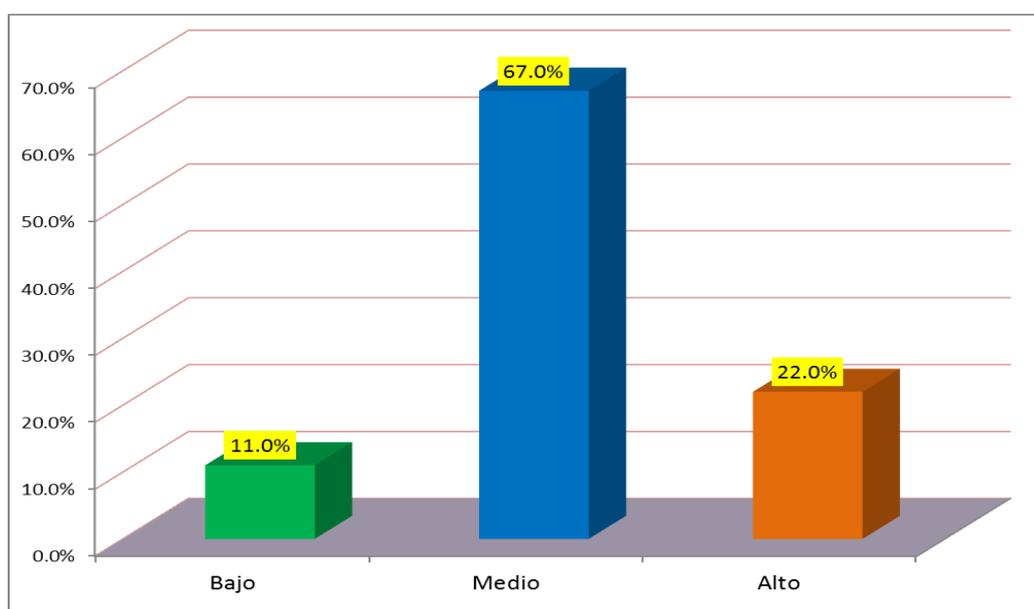
Según la tabla 18 y figura 6, se evidencia que el 68% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente al servicio de seguridad en dicha entidad, el 23% muestran un nivel alto frente al servicio de seguridad en dicha entidad y el 9% muestran un nivel bajo.

**Descripción de las variables y dimensiones de satisfacción del usuario.**

**Tabla 19: Niveles de la variable satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	11	11,0	11,0	11,0
Medio	67	67,0	67,0	78,0
Alto	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 7: Satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.**

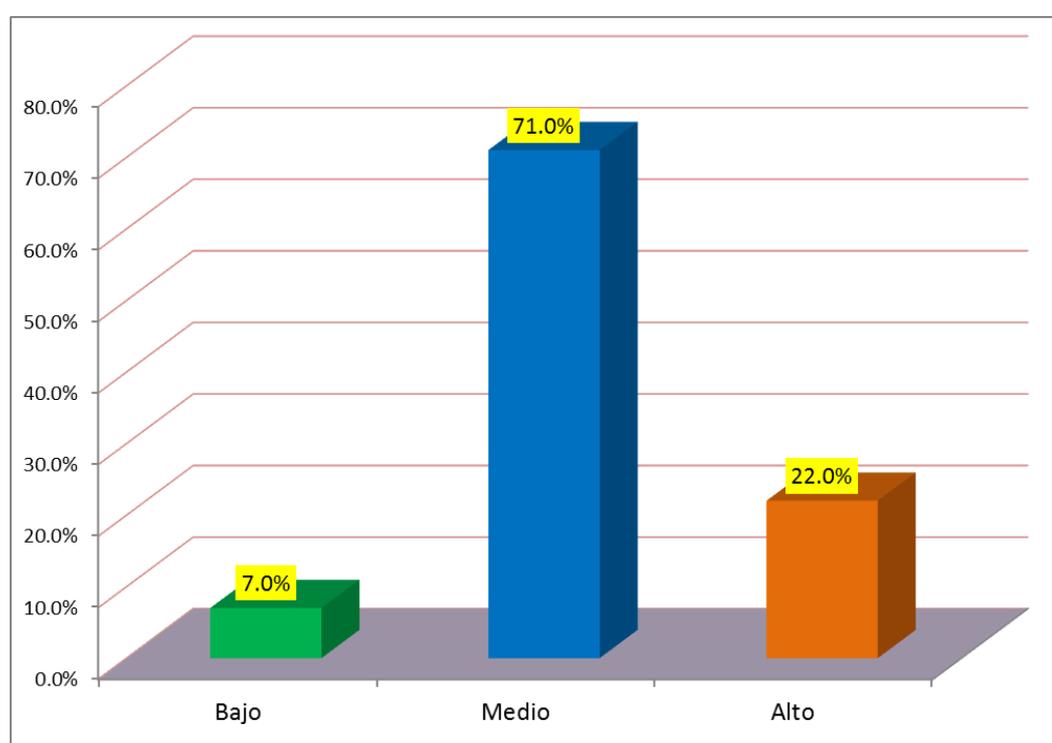
**Interpretación:**

Según la tabla 19 y figura 7, se evidencia que el 67% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente al nivel de satisfacción en dicha entidad, el 22% muestran un nivel alto frente al nivel de satisfacción del usuario en dicha entidad y el 11% muestran un nivel bajo.

**Tabla 20: Niveles de la dimensión expectativa de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	7,0	7,0	7,0
Válido Medio	71	71,0	71,0	78,0
Alto	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 8.** Expectativa de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESsalud Jesús María - 2018.

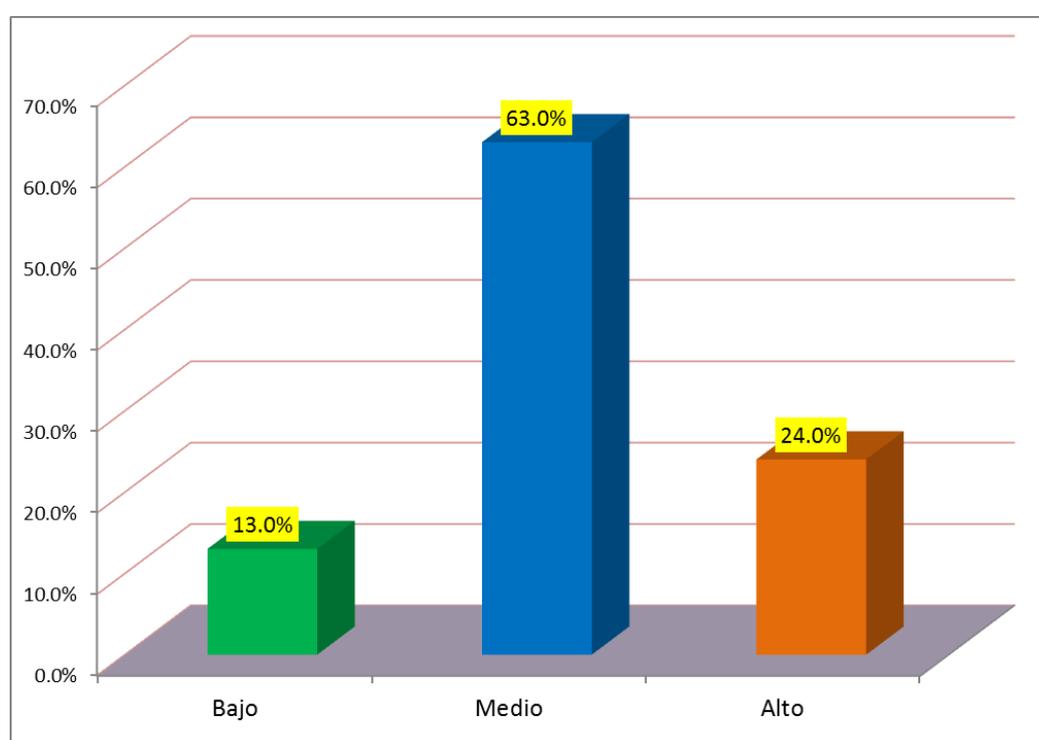
**Interpretación:**

Según la tabla 20 y figura 8, se evidencia que el 71% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESsalud Jesús María muestran un nivel medio frente al nivel de expectativa en dicha entidad, el 22% muestran un nivel alto frente al nivel de expectativa en dicha entidad y el 7% muestran un nivel bajo.

**Tabla 21: Niveles de la dimensión percepción de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	13	13,0	13,0	13,0
Medio	63	63,0	63,0	76,0
Alto	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 9.** Percepción de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.

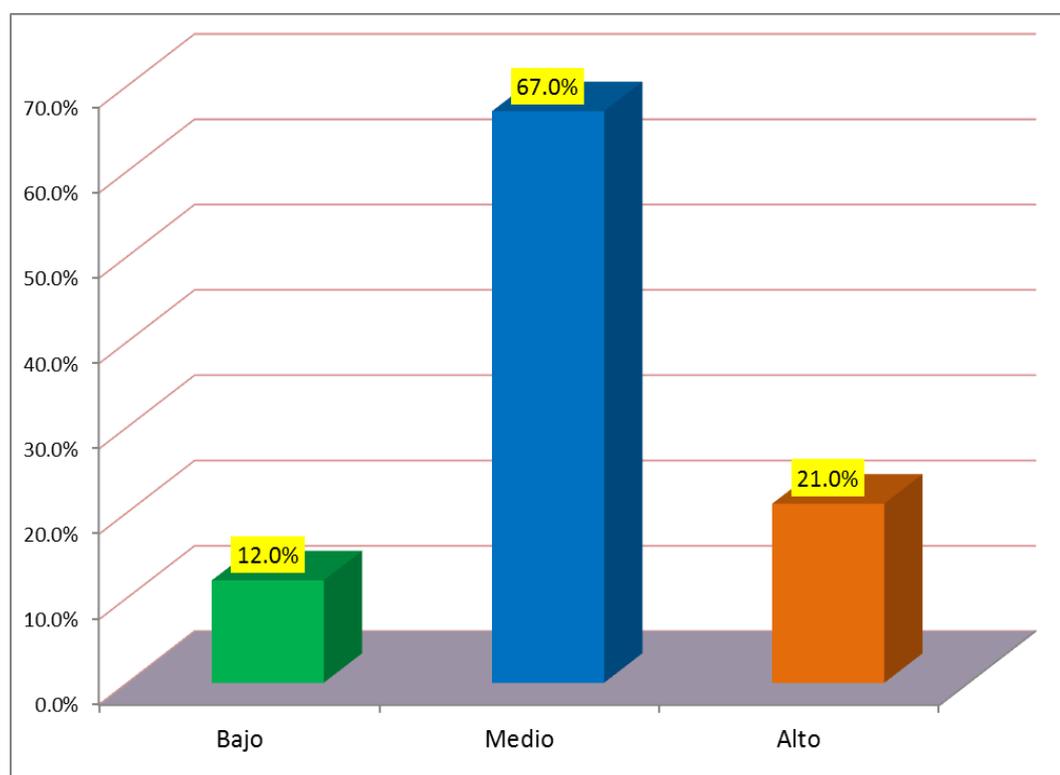
**Interpretación:**

Según la tabla 21 y figura 9, se evidencia que el 63% de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María muestran un nivel medio frente al nivel de percepción en dicha entidad, el 24% muestran un nivel alto frente al nivel de percepción en dicha entidad y el 13% muestran un nivel bajo.

**Tabla 22: Niveles de la dimensión lealtad de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	12,0	12,0	12,0
Válido Medio	67	67,0	67,0	79,0
Alto	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



**Figura 10.** Lealtad de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESsalud Jesús María - 2018.

## Prueba de normalidad

**Tabla 23: Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,122	100	,001
Empatía	,147	100	,000
Elementos tangibles	,164	100	,000
Capacidad de respuesta	,114	100	,003
Seguridad	,095	100	,025
Calidad de servicio	,136	100	,000
Expectativa	,158	100	,000
Percepción	,179	100	,000
Lealtad	,147	100	,000
Satisfacción del usuario	,163	100	,000

Mediante la prueba de normalidad se determinó que la investigación es un estudio no paramétrico porque los resultados de acuerdo a las variables y dimensiones no cumplen una distribución normal ( $p < 0.05$ ), lo que indica y corresponde la utilización de la prueba de correlación de Spearman.

### 4.1.2. Contrastación de hipótesis

#### Contrastación de la hipótesis general.

##### a. Hipótesis de trabajo

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza el  $H_0$

$p < 0.05$ ; Se rechaza el  $H_0$

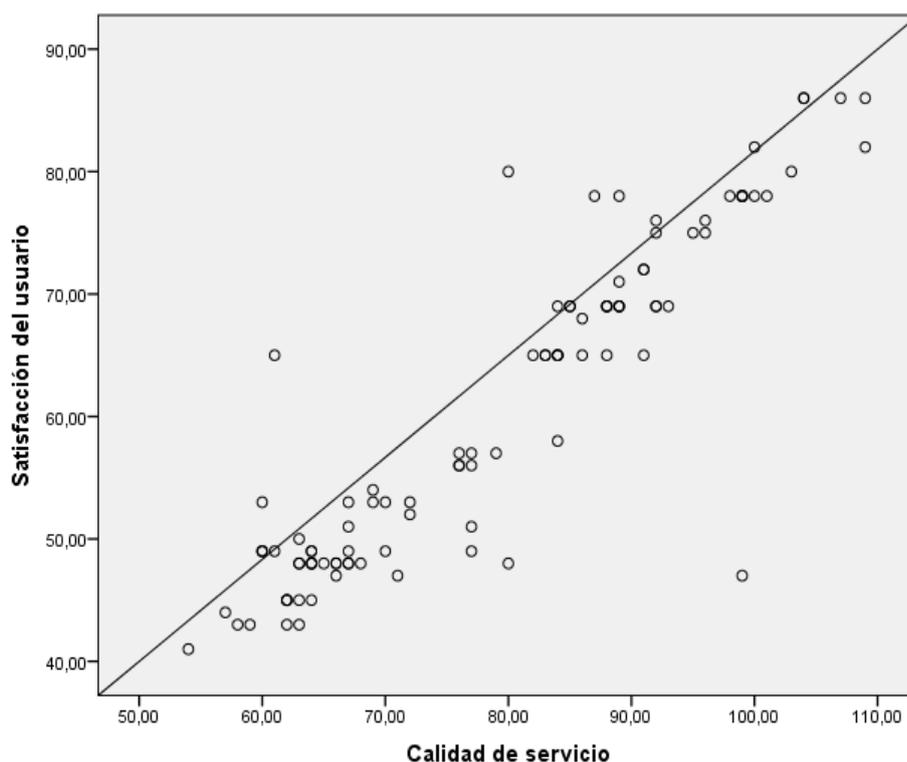
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 24: Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud - 2018.**

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 24 una correlación de  $r=0.880$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018.



**Figura 11.** Dispersión simple entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

**Contrastación de la hipótesis específica 1.**

**Hipótesis trabajo 1**

**a. Prueba de hipótesis**

Hi. Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

Ho. No existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza la  $H_0$

$p < 0.05$ ; Se rechaza la  $H_0$

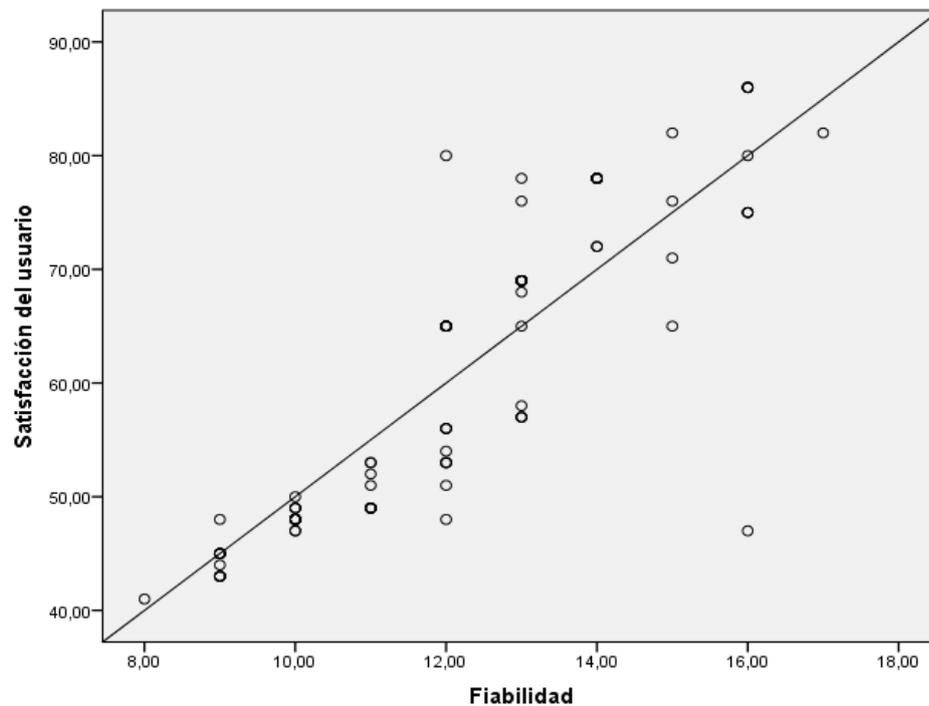
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 25: Correlación de Rho de Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 25 una correlación de  $r=0.903$ , correlación positiva muy alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.



**Figura 12:** Dispersión simple entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

### Contrastación de la hipótesis específica 2.

#### Hipótesis trabajo.

##### a. Prueba de hipótesis.

Hi. Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

Ho. No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María en el periodo 2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza la  $H_0$

$p < 0.05$ ; Se rechaza la  $H_0$

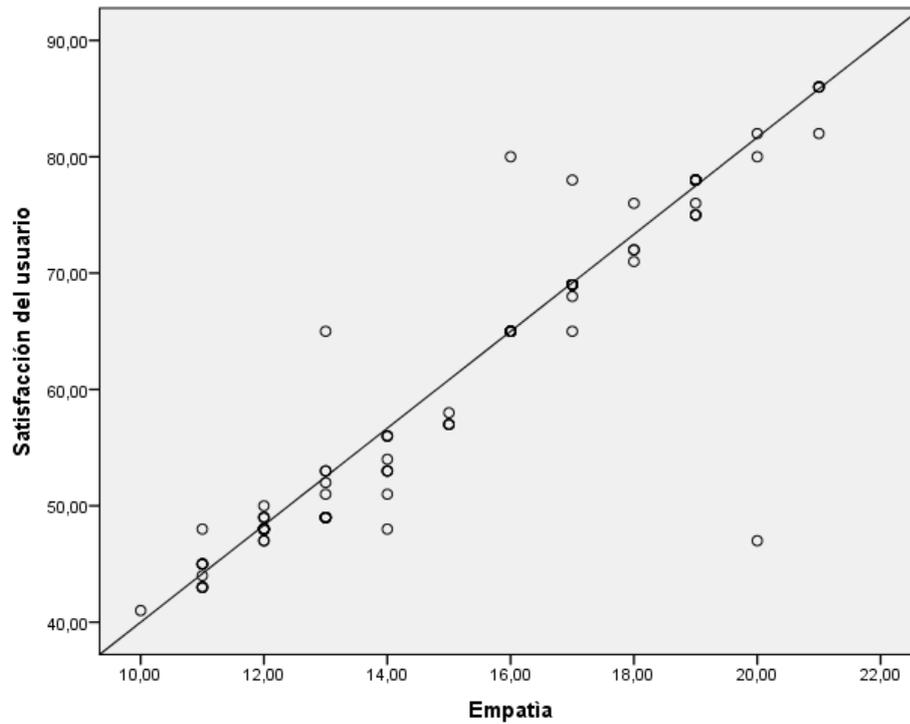
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 26: Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y la satisfacción del usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 26 una correlación de  $r=0.934$ , correlación positiva muy alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.



**Figura 13:** Dispersión simple entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3.**

#### **Hipótesis trabajo 3**

##### **a. Prueba de hipótesis**

Hi. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María 2018.

Ho. No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza la Ho

$p < 0.05$ ; Se rechaza la Ho

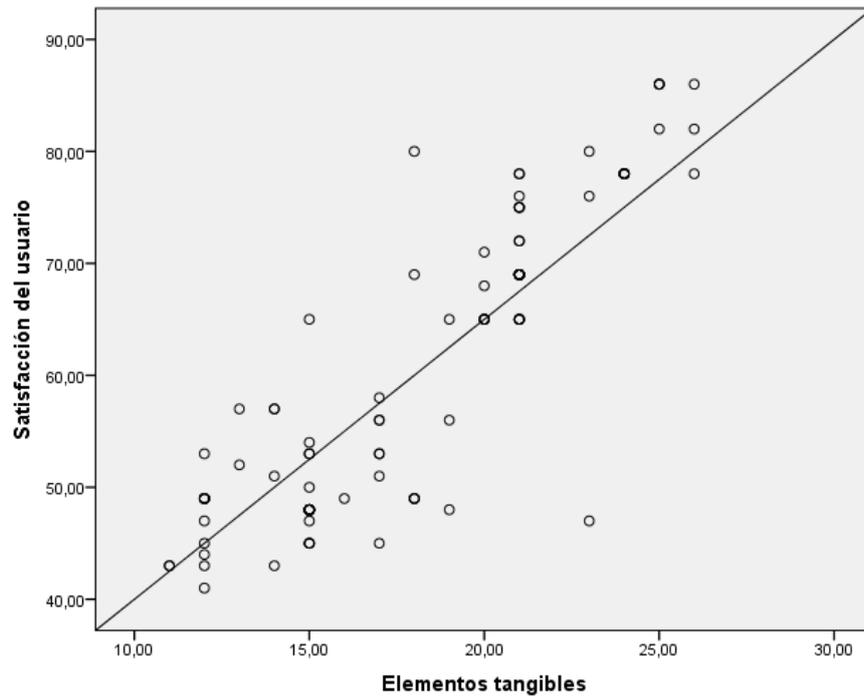
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 27: Correlación de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.**

		Elementos tangibles		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,842**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,842**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 27 una correlación de  $r=0.842$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.



**Figura 14:** Dispersión simple entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 4.**

##### **Hipótesis trabajo.**

##### **a. Prueba de hipótesis.**

Hi. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza la  $H_0$

$p < 0.05$ ; Se rechaza la  $H_0$

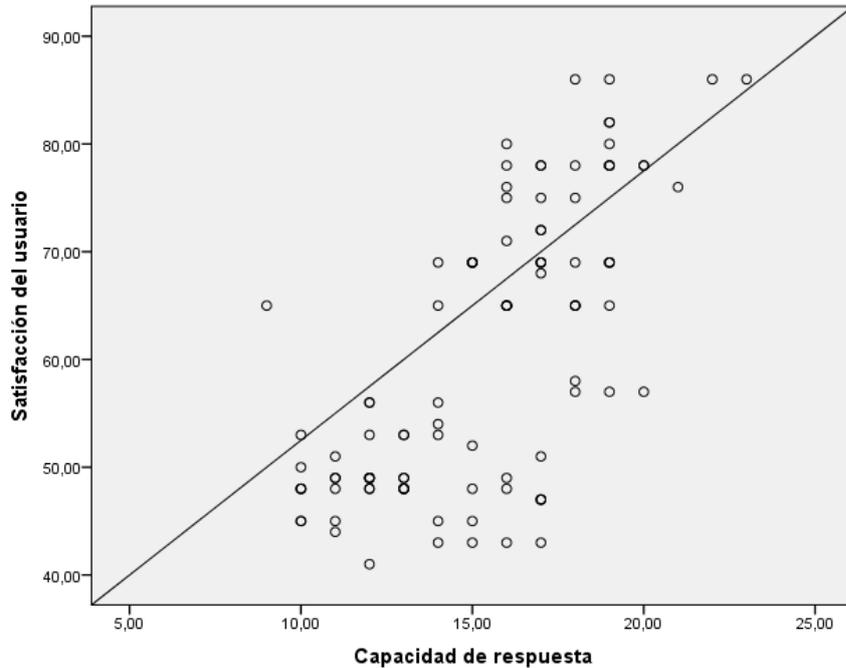
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 28: Correlación de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671**
		N	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 28 una correlación de  $r=0.671$ , correlación positiva moderada con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.



**Figura 15:** Dispersión simple entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

### **Contrastación de la hipótesis específica 5.**

#### **Hipótesis trabajo 5**

##### **a. Prueba de hipótesis**

Hi. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018.

**b. Regla de decisión:**

$p > 0.05$ ; No se rechaza la  $H_0$

$p < 0.05$ ; Se rechaza la  $H_0$

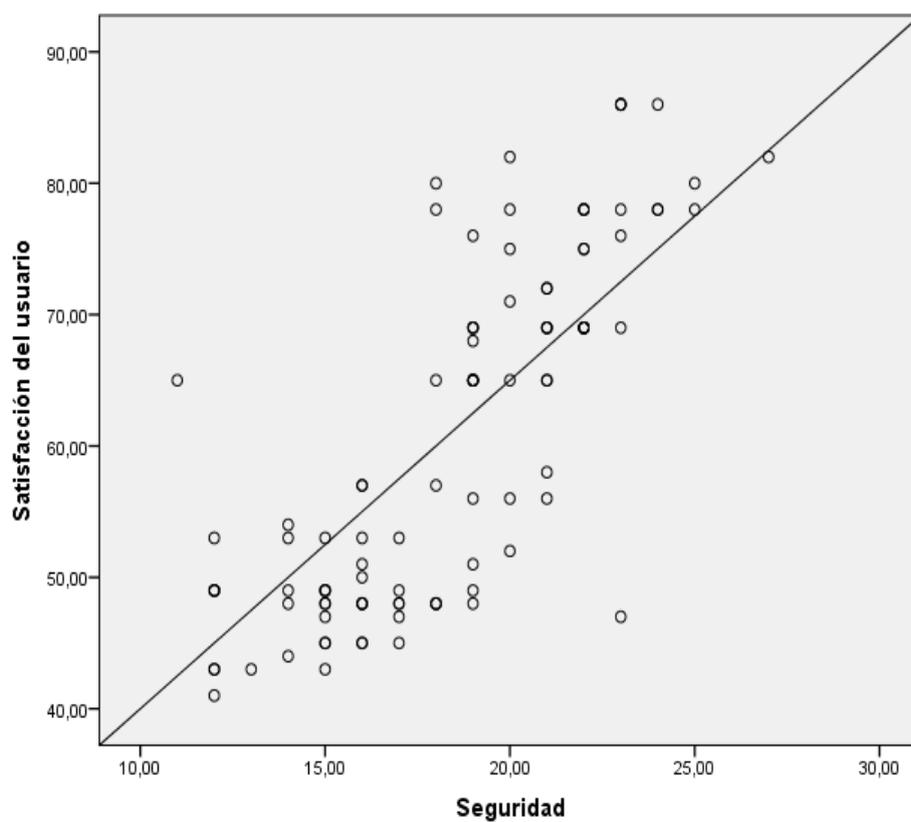
**c. Estadístico.**

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

**Tabla 29: Correlación de Rho de Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.**

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 29 una correlación de  $r=0.775$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María - 2018.



**Figura 16:** Gráfico de dispersión simple entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados presentados generan una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación, por lo que se tendrán en cuenta los niveles de análisis: El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas a fin de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios e en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María -2018, representado por 100 usuarios, se utilizó como instrumento un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0,920 para la variable calidad de servicio y 0,935 para la variable satisfacción del usuario, nivel aceptable.

Frente a la hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 24 una correlación de  $r=0.880$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. Redhead (2015) concluye que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, también que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Por otro lado, Llanos y Mory (2017), concluyeron que el estudio demostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación entre las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente, lo cual tiene que ver mucho con los atributos, dimensiones y otros aspectos intangibles que la empresa deberá ir mejorando para tener mejores

resultados con respecto al servicio que quiere brindar. En el estudio se pudo detectar que el servicio que ofrece la empresa se encuentra en brechas negativas, no brindando un servicio de calidad. Esto quiere decir, que la empresa deberá tomar acciones inmediatas sobre algunas dimensiones como son: la fiabilidad y la empatía, donde mucho tiene que intervenir los colaboradores con los clientes para así poder elevar más el nivel de satisfacción y calidad brindada a los clientes, la empresa obtenga mejor rentabilidad y lealtad.

En este sentido, Reyes (2014) concluyó que es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo. Por otra parte Quispe (2015) concluyó, primero respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

De acuerdo al estudio de Gonzales y Sotomayor (2016), concluyeron que, la población entre las edades de 18 a 24 y 65 a más años no son muy asiduos a recibir información sobre los beneficios de un seguro de salud, La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud

es más cerca al domicilio de la población y brindan una atención buena y rápida, La calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción.

Frente a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 25 una correlación de  $r=0.903$ , correlación positiva muy alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. Para Carbajal (2017) Concluye que a mayor calidad de servicio tendremos mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano, determinando que existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. Donde el trabajador absuelve las consultas, atiende con interés, y manifiestan que la atención fue la adecuada. Por otro lado, Redhead (2015) según su investigación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo concluye que existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, es decir que el personal de dicho centro muestra una actitud positiva frente a las consultas o inquietudes de los usuarios. Por su parte Ballestas y Berrio (2015), en cuanto al servicio que brinda Comcel S.A por intermedio de los centros de atención al cliente en la ciudad de Cartagena concluyen que al analizar la percepción de la calidad del servicio en relación a la fiabilidad que sienten los clientes del servicio Prepago y Postpagos de Comcel S.A., se puede decir que los clientes sienten seguridad por parte de la empresa y confían en el servicio prestado, permitiendo que a pesar de ser el servicio más costoso del

mercado, mantenga la fidelidad de sus clientes. En este orden de ideas, Quispe (2015), Evidencia una correlación de Spearman de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, segundo en respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables

Frente a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 26 una correlación de  $r=0.934$ , correlación positiva muy alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María- 2018, dichos resultados se encuentran relacionados con la investigación de Carbajal (2017) y concluye que frente a la calidad de servicio determinó que existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, se demuestra el interés y compromiso comprometiéndose con su problema. Por otro lado, Redhead (2015) según su investigación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo concluye que existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Es decir que existe motivación y compromiso del personal frente al servicio brindado. Por

su parte, Ballestas y Berrio (2015), concluyen que la percepción de la calidad del servicio en cuanto a la empatía, el cual es vital y sumamente importante para cualquier tipo de empresa, fue valorada en un nivel medio, dado que al analizar este punto, se concluye, que hay mala atención en general de la empresa y aun cuando en los puntos de atención la mayoría de los empleados atiende bien y mantienen mucha pulcritud, la Institución como tal, tiene dificultades en ciertas áreas como los cajeros, quienes deben ser más amables y colaboradores, deben exigir el uso completo del uniforme a todo el personal, mejorar los horarios de atención al público en general, las cuales que son necesarias para hacer empatía con el cliente y es aquí donde debe mejorar.

Por otro lado, Quispe (2015) concluye que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, como quinta instancia respecto al cuarto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Frente a la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 27 una correlación de  $r=0.842$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María - 2018. Según la investigación realizada por Carbajal (2017) concluye en su investigación concluye que existe relación significativa entre elementos tangibles y

satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, se hace uso de tecnología, entrega de material informativo, así como pulcritud de los trabajadores en la atención a los ciudadanos. Por otro lado, Redhead (2015) según su investigación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo concluye que existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, es decir que el centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para brindar un servicio de calidad que satisfaga a los usuarios. Por otro lado, Ballestas y Berrio (2015), al indagar sobre la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles fue bien valorada, dado que la gran mayoría de los clientes entrevistados consideró que las instalaciones y herramientas utilizadas por la empresa para ofrecer un buen servicio, son muy adecuadas y están aptas para seguir en funcionamiento. Lo que permite concluir que la empresa llena las expectativas necesarias en sus clientes en cuanto a los elementos tangibles utilizados. En este orden, Quispe (2015), concluye que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, y como sexta conclusión al respecto al quinto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

Frente a la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones sociales Essalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 28 una correlación de  $r=0.671$ , correlación

positiva moderada con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María- 2018, dicho resultado se encuentra relacionado por el estudio de Carbajal (2017) determinándose y concluyendo en su investigación que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, hay predisposición para atender, habilidad en el trabajo por parte de los trabajadores en la atención al ciudadano. Por otro lado, Redhead (2015) según su investigación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo concluye que existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, es decir que el personal del centro de salud muestra actitudes y habilidades positivas frente al servicio brindado a los usuarios. Por su parte Quispe (2015) concluye respecto a la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Frente a la hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María- 2018. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 29 una correlación de  $r=0.775$ , correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas ESSalud Jesús María – 2018, para Carbajal (2017) concluye que

existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, en la que se destaca la seguridad y el respeto en el trato a los usuarios. Por otro lado, Redhead (2015) según su investigación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo concluye que existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, en dicho centro se evidencia el respeto a los usuarios, el personal transmite confianza a los usuarios de acuerdo a las necesidades requeridas, asimismo se brinda una información adecuada.

Por otro lado, Ballestas y Berrio (2015) concluye que la percepción de los clientes de Comcel S.A., que son atendidos en los CAC de Cartagena, sienten que los empleados les transmiten suficiente confianza, a través de su buena atención cumpliendo con las promesas que la empresa ofrece a sus clientes en términos generales. Por otra parte, Quispe (2015), concluye que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, como cuarta conclusión respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.880$ ).
2. Se determinó que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las oficinas de seguro y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.903$ ).
3. Se determinó que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.934$ ).
4. Se determinó que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.842$ ).

5. Se determinó que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva moderada ( $r=0.671$ ).
  
6. Se determinó que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María -2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.775$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendación**

De acuerdo a las conclusiones obtenidas puede plantearse las recomendaciones siguientes:

1. Frente a la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario se sugiere realizar encuestas periódicas a los usuarios para conocer lo que ellos esperan referente a la atención en las áreas de salud. Esto permitirá conocer con mayores detalles el nivel de servicio deseado por ellos y en el futuro se podrán plantear metas más objetivas para cada área acorde a lo que deseen los usuarios.
2. Frente a la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario se sugiere que se acorten los tiempos de espera para solicitud de citas y exámenes programados, así como brindar información oportuna sobre cambios en citas y procedimientos programados implementando alternativas como citas e información vía telefónica ya que contribuye a descongestionar dichos trámites y brindar un servicio con mayor rapidez.
3. Frente a la relación entre el servicio de empatía y satisfacción del usuario se sugiere procesos educativos para los profesionales de salud, especialmente médicos y enfermeras para manejar la comunicación adecuada y la empatía aún en situaciones de presión, ya que es una habilidad que deben tener dichos profesionales para laborar en una institución de salud.
4. Frente a los servicios de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, es necesario que los centros de salud mejoren la infraestructura, los materiales, a fin de no causar malestares en los usuarios o pacientes, de los pacientes. Del mismo modo que se ayuda a mejorar y prevenir a tiempo los problemas de la salud de los usuarios en

esta especialidad, por ende, es necesario implementar nuevos equipos y tecnología moderna para lograr brindar un servicio óptimo e implementar la infraestructura con ambientes modernos para brindar un mejor servicio a los usuarios.

5. Frente a la servicio de calidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, es necesario desarrollar adecuadas medidas para afrontar la calidad de servicio en la institución, asimismo realizar capacitaciones al personal para prepararlos y puedan brindar un mejor servicio a los usuarios, el personal debe mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena satisfacción de los usuarios que recurren a este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.
  
6. Frente a la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario se sugiere mejorar los procesos de comunicación con los asegurados ya que es un determinante central de la calidad en el servicio de salud, asimismo se requieren procesos de educación e información a los usuarios sobre los procedimientos y trámites que se deben realizar, de tal manera que se agilice la atención en los centros hospitalarios y oficinas administrativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad A.G, Pincay D.D.(2014). *Analisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestion de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* (Tesis de pregrado para optar titulo de Ingeniero Comercial con mencion en Marketing). Universidad Politenica Salesiana, Ecuador.
- Arbaiza F.L.(2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Lima, Peru: Ediciones ESAN.
- Ballestas V. D. & Berrio E. (2015). *Analisis de la calidad de servicio al cliente que brinda COMCEL S.A, en la ciudad de cartagena de indias*. (Tesis de pregrado para optar titulo de Administrador de Empresas). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Ballesteros R.A. (2015). *Evaluacion y analisis de la percepcion del nivel de satisfaccion del cliente, del servicio brindado en la agencia del limon del instituto costarricense de electricidad , para diagnosticar y establecer mejora en la captacion de nuevos clientes y retencion de los exisentes*. (Tesis para optar grado de Magister en Administracion y Direccion de Empresas). Universidad Costa Rica, Costa Rica.
- Carbajal R.C.(2017). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios en el modulo de atencion al ciudadano del congreso de la republica – 2016*. (Tesis de Maestria en Gestion Publica). Univerisidad Cesar Vallejo, Perú.
- Colprensa (2017,21 de diciembre). *Colombia se enfrenta a una crisis de salud en 2018*. *La Republica*. Recuperado <https://www.larepublica.co/economia/colombia-se-enfrentara-a-una-crisis-de-salud-en-2018-2584060>.

- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Evans J., Lindsay W. (2015). *Administración y control de la calidad*. (Novena Edic.). Cengage learning editores.S.A.
- Epiquién, M. y Diestra, E. (2013). *Hacia el logro de una Investigación cuasiexperimental*. Danny. Perú.
- Cheril Gonzales C. & Sotomayor R. (2016). *La calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016*. (Tesis de pregrado para optar título en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano en la organización*. (novena edic.). Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Flórez G.J (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Biblioteca de la Universidad del Pacífico .
- Gutierrez P. H.( 2014). *Calidad y productividad (cuarta edic.)*. Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Hernández S.R., Fernández C.R & Baptista L.P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (Sexta edic.). Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F: Editorial McGraw Hill.
- Israel Galviz G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta, recuperado <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>.

- Koontz H, Weihrich H, & Cannice M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. ( octava edic). Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Koontz H, Weihrich H, & Cannice M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Décimo cuarta edic.). Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Kotler P., Lane K.K. (2016). *Dirección de marketing*. (Décimo quinta edic.). Mexico D.F. Pearson.
- Lara B.D, Quiroz V.V.(2016). *Calidad de servicio al cliente en el area de emergencia con sus debidos indicadores de evaluacion y desempeño dentro del hospital Abel Gilbert Ponton de Guayaquil*. (Tesis de pregrado para optar la licenciatura en ingeniero comercial mencion en marketing) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Llanos C.K, Mory P.G (2017). *Grado de relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del cliente externo en la empresa comercializadora la GRAN OFERTA E.I.R.L, Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado para optar titulo de Ingeniero Comercial).Universidad Privada Juan Mejia Baca, Perú.
- Murray R. Spiegel (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.
- Ñaupas Paitan H.,Mejia M.E, Novoa R.E & Villagomez P.A. (2014). *Metodologia de la investigacion*. ( cuarta edic.).
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Quispe Perez Y.(2015). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el servicio de traumatologia del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*. (Tesis de pregrado para optar titulo de Administrador de Empresas). Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Perú .

- Redhead Garcia R. (2015). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo- 2013*. (Tesis para optar grado de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Reyes Hernandez S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la asociacion SHARE , sede Huehuetenango*. ( Tesis de pregrado para optar titulo de Administrador de Empresas). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Robbins S, Coulter M. (2014). *Administracion. (Décimo segunda edic.)*. Mexico D.F. Pearson.
- Rusque, A (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos.
- Sanchez P.(2015). *Comunicación y atencion al cliente*. Editex.
- Sausa M. (2018. 17 de febrero ). *Ineficiencias del sector publico esta afectando a millones de peruanos*. *Peru 21*, recuperado de : <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>.
- Schiffman L, Lazar K. & Wisenblit J. (2010). *Comportamiento del consumidor*. (Décima edic.) Mexico D.F. Pearson.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Vargas Q.M.E & Aldana de V.L. (2014). *Calidad y servicio. conceptos y herramientas*. (3ª.edic.) Bogota:Universidad de la Sabana.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Métodos
<p><b>Problema general.</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1.</b> ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p> <p><b>Problema específico 2.</b> ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p> <p><b>Problema específico 3.</b> ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p><b>Objetivo específico 1.</b> Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2.</b> Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b> Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación significativamente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1.</b> Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 3.</b> Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 4.</b></p>	<p><b>Variable 1.</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Empatía Elementos tangibles Capacidad de respuesta Seguridad</p> <p><b>Variable 2.</b> Satisfacción de usuarios</p> <p><b>Dimensiones:</b> Expectativa Percepción Lealtad</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 450 usuarios de la oficina de seguros y prestaciones sociales (Essalud) en el distrito de Jesús María, período 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> 100 usuarios de la oficina de seguros y prestaciones sociales (Essalud) en el distrito de Jesús María, período 2018.</p> <p><b>Muestreo:</b></p>

<p>prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p> <p><b>Problema específico 4.</b> ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p> <p><b>Problema específico 5.</b> ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 4.</b> Determinar la relación que existe la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 5.</b> Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 5.</b> Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas Essalud Jesús María- 2018.</p>		<p>No probabilístico (Censal)</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
--	--	--	--	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

### Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumplen con lo prometido	1	Escala tipo Likert  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (26 – 60) Medio (61 – 95) Alto (96 – 130)
		Interés por solucionar los problemas	2		
		Atención en el tiempo prometido	3		
		No cometen errores	4		
	Empatía	Los colaboradores ofrecen una atención personalizada	5		
		Comprenden las necesidades de los usuarios	6		
		Se compromete con la solución de su trámite	7		
		El colaborador muestra interés en el usuario	8		
		El colaborador muestra interés hacia la consulta	9		
	Elementos tangibles	Servicios informáticos	10		
		Equipos modernos	11		
		Instalaciones cómodas y atractivas.	12		
		Uniformes de los colaboradores	13		
		Atracción de atención	14, 15		
		Servicio rápido	16		

	Capacidad de respuesta	Información sobre los plazos del proceso	17		Bajo (5 – 11) Medio (12 –18) Alto (19 – 25)	
		Disposición para atender al usuario	18			
		Tiempo de atención del usuario	19			
		Respuesta oportuna y precisa	20			
	Seguridad	Conducta sociable	21			Bajo (6– 13) Medio (14 –21) Alto (22 – 30)
		Seguridad	22-26			
		Respeto frente a la necesidad	23			
		Conocimientos del puesto	24			
		Seguridad en la transacción	25			

### Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Satisfacción del usuario	Expectativa	Servicio ofrecido	1	Escala tipo Likert	Bajo (20 – 46) Medio (47 – 73) Alto (74 – 100)
		Servicio recibido	2		
		Información clara	3		
		Necesidades del usuario	4		
		Conocimiento de los servicios por parte del colaborador	5		
		Servicio esperado	6		
		Resolución de problemas	7		
		Satisfacción del usuario	8		
		Expectativas	9		
	Percepción	Calidad de servicio	10	Siempre (5)	Bajo (6 – 13) Medio (14 – 21) Alto (22 – 30)
		Inconvenientes en los servicios	11	Casi siempre (4)	
		Valor del servicio	12	A veces (3)	
		Mejora de los servicios	13	Casi nunca (2)	
		Confiabilidad	14	Nunca (1)	
		Servicios informáticos	15		
	Lealtad	Comparación a otras oficinas	16-17		Bajo (5– 11) Medio (12 – 18) Alto (19– 25)
Recomendación		18			
Confiabilidad de la oficina		19			
Seguridad del trámite		20			

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIOS

**INSTRUCCIÓN:** Instrumento SERVQUAL adaptado a la investigación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud) en el distrito de Jesús María en el periodo 2018.

Estimado usuario, califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada pregunta relacionada con la Calidad de Servicio en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud) en el distrito de Jesús María en el periodo 2018, Para evaluar las siguientes variables marque con una "X" en el casillero de su preferencia de cada ítem, utilizando la siguiente escala:

#### Escala de Likert.

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
A veces	=	3
Casi siempre	=	4
Siempre	=	5

#### Dimensión 1. Fiabilidad

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	El colaborador cumple con lo prometido por la institución al brindarle el servicio en su trámite /consulta					
2	El colaborador muestra interés por solucionar los problemas /consultas					
3	El colaborador concluye la atención en el tiempo prometido					
4	El colaborador comete errores al momento de realizar su trámite / consulta					

#### Dimensión 2. Empatía

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
5	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas lo atendió de manera personalizada					
6	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas comprende sus necesidades					

7	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas se compromete con la solución de su trámite / consulta					
8	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas muestra interés por el usuario					
9	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas muestra interés hacia su consulta					

### Dimensión 3. Elementos tangibles

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
10	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María usa servicios informáticos (internet, intranet, etc.)					
11	La Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María cuenta con equipos modernos					
12	Las instalaciones de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María son cómodas y atractivas para el usuario					
13	Los colaboradores de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María se encuentran correctamente uniformados					
14	Le facilitaron materiales informativos (folletos, volantes, trípticos, etc.)					
15	Los materiales informativos atrajeron su atención (murales, marquesinas, pantallas, etc.)					

### Dimensión 4. Capacidad de respuesta

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
16	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María le brindo un servicio rápido en su trámite / consulta					
17	Le informaron sobre los plazos en el proceso de su trámite / consulta					
18	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María muestra disposición para atender al usuario					
19	El colaborador de Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas se toma su tiempo en atenderlo					
20	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María le dio respuestas oportunas y precisas respecto a la demora de su trámite.					

### Dimensión 5. Seguridad

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
21	El colaborador de la de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas tuvo una conducta confiable					

<b>22</b>	Las respuestas recibidas por el colaborador le dieron seguridad					
<b>23</b>	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas fue amable en atenderlo					
<b>24</b>	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas fue respetuoso frente a su necesidad					
<b>25</b>	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas -Jesús María posee conocimientos para el puesto					
<b>26</b>	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas le brinda seguridad en su transacción					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**INSTRUCCIÓN:** Instrumento SERVQUAL adaptado a la investigación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (ESSalud) en el distrito de Jesús María en el periodo 2018.

Estimado usuario, califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada pregunta relacionada con la Calidad de Servicio en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (ESSalud) en el distrito de Jesús María en el periodo 2018, Para evaluar las siguientes variables marque con una "X" en el casillero de su preferencia de cada ítem, utilizando la siguiente escala:

### Escala de Likert.

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
A veces	=	3
Casi siempre	=	4
Siempre	=	5

### Dimensión 1. Expectativa

N°	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	El servicio que ofrece la Oficina de Seguros de salud se adapta a sus necesidades					
2	El servicio recibido en la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas es igual al servicio realizado					
3	El colaborador es claro en la información brindada					
4	El colaborador conoce las necesidades del usuario					
5	El colaborador tiene conocimiento acerca de los servicios de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas					
6	El colaborador de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas le brindo el servicio que usted esperaba					
7	El colaborador resolvió su problema al trámite / consulta					

8	Los colaboradores buscan la satisfacción del usuario					
9	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados					

### Dimensión 2. Percepción

N°	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
10	La calidad de servicio recibidos en la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas es la adecuada para su trámite y/o consulta					
11	A tenido inconvenientes con los servicios prestados de la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas Jesús María					
12	Los colaboradores valoran el servicio que le brindaron a usted.					
13	La mejora de los servicios ha sido visible					
14	El servicio recibido en la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas – Jesús María es confiable					
15	La calidad de los servicios informáticos es la adecuada para su trámite y/o consulta ( portal web )					

### Dimensión 3. Lealtad

N°	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
16	La Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas - Jesús María le brinda un servicio satisfactorio en comparación a otras oficinas					
17	En comparación a otras oficinas, regresaría usted a la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas - Jesús María, para realizar su trámite y/o consulta					
18	Recomendaría o ha recomendado esta oficina a otras personas					
19	Es confiable la Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas Jesús María para realizar su trámite / consulta					
20	La Oficina de Seguros de salud y Prestaciones Económicas Jesús María ,le brinda seguridad al realizar su trámite / consulta					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### ANEXO N° 03

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	El colaborador cumple con lo prometido por la institución al brindarle el servicio en su trámite / consulta	✓		✓		✓		
2	El colaborador muestra interés por solucionar los problemas / consultas	✓		✓		✓		
3	El colaborador cumple la atención en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
4	El colaborador comete errores al momento de realizar su trámite / consulta	✓		✓		✓		
<b>EMPATIA</b>								
5	El colaborador de la OSPE lo atiende de manera personalizada	✓		✓		✓		
6	El colaborador comprende sus necesidades	✓		✓		✓		
7	El colaborador se compromete con la solución de su trámite / consulta	✓		✓		✓		
8	El colaborador muestra interés por el usuario	✓		✓		✓		
9	Existe interés por parte del colaborador hacia su consulta	✓		✓		✓		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
10	El colaborador cuenta con servicios informativos	✓		✓		✓		
11	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓		
12	Las instalaciones de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas son cómodas y atractivas para el usuario	✓		✓		✓		
13	Los colaboradores se encuentran correctamente uniformados	✓		✓		✓		
14	Le facilitan materiales informativos (folletos, volantes, trípticos, etc.)	✓		✓		✓		
15	Los materiales informativos atraen su atención (muebles, marqueterías, pantallas, etc.)	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
16	El colaborador le brinda un servicio rápido en su trámite / consulta	✓		✓		✓		
17	Le informan sobre los plazos en el proceso de su trámite / consulta	✓		✓		✓		
18	El colaborador muestra disposición para atender al usuario	✓		✓		✓		
19	El colaborador se toma su tiempo en atenderlo	✓		✓		✓		
20	El colaborador de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le da respuestas oportunas y precisas respecto a la demora de su trámite	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
21	El colaborador de la OSPE tuvo una conducta confiable	✓		✓		✓		
22	Las respuestas recibidas por el colaborador le dieron seguridad	✓		✓		✓		
23	El colaborador fue amable con usted	✓		✓		✓		
24	El colaborador fue respetuoso a su necesidad	✓		✓		✓		
25	El colaborador posee conocimientos para el puesto	✓		✓		✓		
26	El colaborador le brinda seguridad en su transacción	✓		✓		✓		

	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EXPECTATIVA</b>								
1	El servicio que ofrece la OSPE se adapta a sus necesidades	✓		✓		✓		
2	El servicio recibido es igual al servicio realizado	✓		✓		✓		
3	El colaborador es claro en las explicaciones o información brindada	✓		✓		✓		
4	El colaborador conoce las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
5	El colaborador tiene conocimiento acerca de los servicios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	✓		✓		✓		
6	El colaborador de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brindo el servicio que usted esperaba	✓		✓		✓		
7	El colaborador resolvió su problema al trámite / consulta	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores buscan la satisfacción del usuario	✓		✓		✓		
9	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION</b>								
10	La calidad de servicio recibidos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es la adecuada para su trámite / consulta	✓		✓		✓		
11	A tenido inconvenientes con los servicios prestados de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	✓		✓		✓		
12	Los colaboradores valoran el servicio brindado	✓		✓		✓		
13	La mejora de los servicios ha sido visible	✓		✓		✓		
14	El servicio recibido en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es confiable	✓		✓		✓		
15	La calidad de los servicios informáticos es la adecuada para su trámite / consulta ( portal web)	✓		✓		✓		
<b>LEALTAD</b>								
16	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda un servicio satisfactorio en comparación a otras oficinas	✓		✓		✓		
17	En comparación a otras oficinas, regresaría usted a esta oficina para realizar su trámite / consulta	✓		✓		✓		
18	Recomendaría o ha recomendado esta oficina a otras personas	✓		✓		✓		
19	Es confiable la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas para realizar su trámite / consulta	✓		✓		✓		
20	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda seguridad al realizar su trámite / consulta	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg:

Fernando Luis Torres Wong

DNI: 07572890

Especialidad del validador: Administrativa

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al concepto de n.

N°	Dimensiones / ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sug. / acción
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>EXPECTATIVA</b>								
1	El servicio que ofrece la OSPE se adapta a sus necesidades	✓						
2	El servicio recibido es igual al servicio realizado	✓						
3	El colaborador es claro en las explicaciones o información brindada	✓						
4	El colaborador conoce las necesidades del usuario	✓						
5	El colaborador tiene conocimiento acerca de los servicios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	✓						
6	El colaborador de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda el servicio que usted esperaba	✓						
7	El colaborador resolvió su problema al trámite / consulta	✓						
8	Los colaboradores buscan la satisfacción del usuario	✓						
9	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados	✓						
<b>PERCEPCION</b>								
10	La calidad de servicio recibidos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es la adecuada para su trámite / consulta	✓						
11	A tenido inconvenientes con los servicios prestados de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	✓						
12	Los colaboradores valoran el servicio brindado	✓						
13	La marca de los servicios ha sido visible	✓						
14	El servicio recibido en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es confiable	✓						
15	La calidad de los servicios informáticos es la adecuada para su trámite / consulta / portal web	✓						
<b>USUARIOS</b>								
16	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda un servicio satisfactorio en comparación a otras oficinas	✓						
17	En comparación a otras oficinas, regresaría usted a esta oficina para realizar su trámite / consulta	✓						
18	Recomendaría o ha recomendado esta oficina a otras personas	✓						
19	Es confiable la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas para realizar su trámite / consulta	✓						
20	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, le brinda seguridad al realizar su trámite / consulta	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dn. Mg. Richard Palacios Wilson

DN: 03579376

Especialidad del validador: Doble en Contabilidad

*(Firma)*

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende en cualquier idioma el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

## ANEXO N° 03

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	El colaborador cumple con lo prometido por la institución al brindarle el servicio en su trámite /consulta	✓		✓		✓		
2	El colaborador muestra interés por solucionar los problemas /consultas	✓		✓		✓		
3	El colaborador concluye la atención en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
4	El colaborador comete errores al momento de realizar su trámite /consulta	✓		✓		✓		
<b>EMPATIA</b>								
5	El colaborador de la OSPE lo atendió de manera personalizada	✓		✓		✓		
6	El colaborador comprende sus necesidades	✓		✓		✓		
7	El colaborador se compromete con la solución de su trámite /consulta	✓		✓		✓		
8	El colaborador muestra interés por el usuario	✓		✓		✓		
9	Existe interés por parte del colaborador hacia su consulta	✓		✓		✓		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
10	El colaborador cuenta con servicios informáticos	✓		✓		✓		
11	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓		
12	Las instalaciones de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas son cómodas y atractivas para el usuario	✓		✓		✓		
13	Los colaboradores se encuentran correctamente uniformados	✓		✓		✓		
14	Le facilitaron materiales informativos (folletos, volantes, trípticos, etc.)	✓		✓		✓		
15	Los materiales informativos atrajeron su atención (murales, marquesinas, pantallas, etc.)							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
16	El colaborador le brindó un servicio rápido en su trámite /consulta	✓		✓		✓		
17	Le informaron sobre los plazos en el proceso de su trámite /consulta	✓		✓		✓		
18	El colaborador muestra disposición para atender al usuario	✓		✓		✓		
19	El colaborador se toma su tiempo en atenderlo	✓		✓		✓		
20	El colaborador de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le dio respuestas oportunas y precisas respecto a la demora de su trámite	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
21	El colaborador de la OSPE tuvo una conducta confiable	✓		✓		✓		
22	Las respuestas recibidas por el colaborador le dieron seguridad	✓		✓		✓		
23	El colaborador fue amable con usted	✓		✓		✓		
24	El colaborador fue respetuoso a su necesidad	✓		✓		✓		
25	El colaborador posee conocimientos para el puesto	✓		✓		✓		
26	El colaborador le brinda seguridad en su transacción	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dr. Cristóbal Bernardo Santiago

	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EXPECTATIVA</b>								
1	El servicio que ofrece la OSPE se adapta a sus necesidades	X		X		X		
2	El servicio recibido es igual al servicio realizado	X		X		X		
3	El colaborador es claro en las explicaciones o información brindada	X		X		X		
4	El colaborador conoce las necesidades del usuario	X		X		X		
5	El colaborador tiene conocimiento acerca de los servicios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	X		X		X		
6	El colaborador de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda el servicio que usted esperaba	X		X		X		
7	El colaborador resolvió su problema al trámite / consulta	X		X		X		
8	Los colaboradores buscan la satisfacción del usuario	X		X		X		
9	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados	X		X		X		
<b>PERCEPCION</b>								
10	La calidad de servicio recibidos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es la adecuada para su trámite / consulta	X		X		X		
11	A tenido inconvenientes con los servicios prestados de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	X		X		X		
12	Los colaboradores valoran el servicio brindado	X		X		X		
13	La mejora de los servicios ha sido visible	X		X		X		
14	El servicio recibido en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es confiable	X		X		X		
15	La calidad de los servicios informáticos es la adecuada para su trámite / consulta (portal web)	X		X		X		
<b>LEALTAD</b>								
16	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda un servicio satisfactorio en comparación a otras oficinas	X		X		X		
17	En comparación a otras oficinas, regresaría usted a esta oficina para realizar su trámite / consulta	X		X		X		
18	Recomendaría o ha recomendado esta oficina a otras personas	X		X		X		
19	Es confiable la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas para realizar su trámite / consulta	X		X		X		
20	La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas le brinda seguridad al realizar su trámite / consulta	X		X		X		

DNI:.....10041765.....

Especialidad del validador:.....HEPATOLOGA.....

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

**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados

## Anexo 5: Matriz de datos

### Base de datos de la variable calidad de servicio

#### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ITEMS	FIABILIDAD				EMPAÑA					ELEMENTOS TANGIBLES					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26					
1	2	4	4	3	13	2	4	4	3	2	15	3	4	3	2	3	2	17	3	4	4	2	5	18	4	3	2	5	3	4	21	84
2	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	5	23	93
3	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	2	15	4	3	4	4	3	4	22	88
4	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	4	3	2	16	63
5	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	60
6	1	3	4	3	11	1	3	4	3	2	13	3	4	3	2	3	2	17	2	2	4	2	4	14	4	3	2	2	3	3	17	72
7	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	4	3	2	2	2	2	15	4	5	3	2	3	17	3	2	2	4	2	4	17	71
8	3	4	5	4	16	3	4	5	4	5	21	2	5	4	5	4	5	25	5	4	5	5	4	23	5	4	5	3	4	3	24	109
9	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	3	4	5	4	5	4	25	3	4	4	4	4	19	4	5	4	5	5	4	27	109
10	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	4	22	92
11	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	2	15	4	3	4	4	3	4	22	88
12	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	4	3	2	16	63
13	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	60
14	1	3	2	3	9	1	3	2	3	2	11	3	2	3	2	3	2	15	4	2	2	2	5	15	2	3	2	2	3	3	15	65
15	3	2	2	4	11	3	2	2	4	2	13	4	2	4	2	4	2	18	4	5	2	2	3	16	2	4	2	2	4	5	19	77
16	3	4	5	4	16	3	4	5	4	5	21	2	5	4	5	4	5	25	4	4	5	5	4	22	5	4	5	2	4	3	23	107
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	4	25	103
18	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	4	22	92
19	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	2	15	4	3	4	4	3	4	22	88
20	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	4	3	2	16	63
21	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	60
22	1	3	2	3	9	1	3	2	3	2	11	3	2	3	2	3	2	15	4	2	2	2	4	14	2	3	2	2	3	3	15	64
23	3	2	3	4	12	3	2	3	4	2	14	4	3	4	2	4	2	19	4	5	2	2	3	16	3	4	2	2	4	4	19	80
24	3	4	5	4	16	3	4	5	4	5	21	2	5	4	5	4	5	25	3	2	5	5	4	19	5	4	5	2	4	3	23	104
25	2	3	4	3	12	2	3	4	3	2	14	3	4	3	2	3	2	17	2	2	4	2	2	12	4	3	2	5	3	4	21	76
26	5	2	4	2	13	5	2	4	2	2	15	2	4	2	2	2	2	14	4	5	4	2	3	18	4	2	2	4	2	2	16	76
27	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	4	3	3	5	4	19	3	4	5	4	4	3	23	99
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	22	95
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	3	20	86
30	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	4	17	4	3	4	3	3	4	21	89
31	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	4	12	2	3	2	4	3	4	18	67
32	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	4	14	61
33	1	3	3	3	10	1	3	3	3	2	12	3	3	3	2	3	2	16	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	3	2	15	64
34	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	2	14	3	5	2	2	3	15	2	2	2	3	2	2	13	62
35	3	4	3	3	13	3	4	3	3	5	18	2	3	3	5	3	5	21	5	4	3	5	4	21	3	3	5	2	3	3	19	92
36	4	4	2	5	15	4	4	2	5	4	19	3	2	5	4	5	4	23	3	4	2	4	3	16	2	5	4	3	5	4	23	96
37	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	4	4	18	3	3	4	2	3	3	18	84
38	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	4	17	4	3	4	3	3	4	21	89
39	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	2	11	2	3	2	4	3	4	18	66
40	5	2	2	3	12	5	2	2	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	5	14	2	3	2	2	3	2	14	69
41	1	3	2	3	9	1	3	2	3	2	11	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	5	17	62
42	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	3	5	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	58
43	3	4	5	3	15	3	4	5	3	5	20	5	5	3	5	3	5	26	2	2	5	5	5	19	5	3	5	2	3	2	20	100
44	2	3	4	2	11	2	3	4	2	2	13	1	4	2	2	2	2	13	4	2	4	2	3	15	4	2	2	5	2	5	20	72
45	5	2	4	4	15	5	2	4	4	2	17	3	4	4	2	4	2	19	4	5	4	2	4	19	4	4	2	4	4	3	21	91
46	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	3	3	3	5	4	18	3	4	5	4	4	4	24	99
47	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	3	2	16	4	3	3	3	3	4	20	89
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	4	2	16	3	3	4	4	3	2	19	83
49	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	2	2	4	4	2	14	4	3	4	3	3	2	19	84
50	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	2	2	14	57

51	5	2	2	3	12	5	2	2	3	2	14	5	2	3	2	3	2	17	2	2	2	2	5	13	2	3	2	2	3	2	14	70
52	1	3	3	2	9	1	3	3	2	2	11	1	3	2	2	2	2	12	4	2	3	2	4	15	3	2	2	2	2	5	16	63
53	3	2	2	4	11	3	2	2	4	2	13	3	2	4	2	4	2	17	4	5	2	2	4	17	2	4	2	3	4	4	19	77
54	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	3	4	3	5	4	19	3	4	5	2	4	4	22	98
55	4	4	2	3	13	4	4	2	3	4	17	4	2	3	4	3	4	20	3	4	2	4	4	17	2	3	4	3	3	4	19	86
56	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	4	20	3	2	3	4	4	16	3	3	4	2	3	4	19	83
57	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	3	4	17	64
58	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	60
59	1	3	2	3	9	1	3	2	3	2	11	5	2	3	2	3	2	17	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	3	15	62
60	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	11	4	5	2	2	3	16	2	2	2	2	2	2	12	59
61	3	4	5	4	16	3	4	5	4	5	21	3	5	4	5	4	5	26	3	2	5	5	3	18	5	4	5	2	4	3	23	104
62	2	3	4	3	12	2	3	4	3	2	14	3	4	3	2	3	2	17	2	2	4	2	4	14	4	3	2	5	3	3	20	77
63	5	2	4	2	13	5	2	4	2	2	15	2	4	2	2	2	2	14	4	5	4	2	4	19	4	2	2	4	2	4	18	79
64	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	5	3	4	5	4	5	26	4	3	3	5	2	17	3	4	5	4	4	4	24	100
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	3	2	16	4	4	3	3	4	2	20	92
66	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	4	2	16	3	3	4	4	3	2	19	84
67	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	2	15	4	3	4	3	3	2	19	85
68	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	5	13	2	3	2	4	3	2	16	66
69	5	2	2	2	11	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	5	15	64
70	1	3	3	3	10	1	3	3	3	2	12	5	3	3	2	3	2	18	2	2	3	2	4	13	3	3	2	2	3	4	17	70
71	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	11	4	5	2	2	4	17	2	2	2	3	2	4	15	63
72	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	4	4	3	5	4	20	3	4	5	2	4	4	22	99
73	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	18	3	2	4	4	4	4	21	3	4	2	4	4	17	2	4	4	3	4	4	21	91
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	4	21	3	2	3	4	2	14	3	3	4	2	3	4	19	82
75	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	3	2	15	64
76	5	2	2	3	12	5	2	2	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	4	13	2	3	2	2	3	3	15	69
77	1	3	2	3	9	1	3	2	3	2	11	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	4	16	62
78	3	2	2	3	10	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	2	5	2	2	2	13	2	3	2	2	3	2	14	64
79	3	4	5	2	14	3	4	5	2	5	19	2	5	2	5	2	5	21	3	2	5	5	2	17	5	2	5	2	2	2	18	89
80	2	3	4	3	12	2	3	4	3	2	14	5	4	3	2	3	2	19	2	2	4	2	2	12	4	3	2	5	3	2	19	76
81	5	2	4	2	13	5	2	4	2	2	15	1	4	2	2	2	2	13	4	5	4	2	5	20	4	2	2	4	2	2	16	77
82	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	4	3	3	5	4	19	3	4	5	4	4	5	25	101
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	4	22	96
84	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	4	21	88
85	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	3	2	4	4	4	17	4	3	4	3	3	4	21	89
86	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	4	13	2	3	2	4	3	4	18	68
87	5	2	2	3	12	5	2	2	3	2	14	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	4	16	67
88	1	3	3	3	10	1	3	3	3	2	12	5	3	3	2	3	2	18	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	3	2	15	67
89	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	2	2	12	4	5	2	2	4	17	3	2	2	3	2	3	15	66
90	3	4	3	4	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	4	5	24	4	4	3	5	4	20	3	4	5	2	4	4	22	99
91	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	18	3	2	4	4	4	4	21	3	4	2	4	4	17	2	4	4	3	4	4	21	91
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	4	21	3	2	3	4	4	16	3	3	4	2	3	4	19	84
93	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	4	13	2	3	2	3	3	4	17	67
94	5	2	2	3	12	5	2	2	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	4	16	67
95	1	3	2	2	8	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	54
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	2	17	4	4	4	5	4	2	23	99
97	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	2	4	4	4	2	16	4	3	4	4	3	2	20	87
98	3	3	4	2	12	3	3	4	2	4	16	2	4	2	4	2	4	18	4	2	4	4	2	16	4	2	4	4	2	2	18	80
99	2	4	2	5	13	3	2	3	4	5	17	2	3	2	5	4	2	18	6	3	3	4	2	18	1	5	2	3	5	3	19	85
100	5	3	2	3	13	5	3	2	1	2	13	1	3	2	5	3	1	15	2	3	2	1	1	9	2	3	1	2	1	2	11	61

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEMS	EXPECTATIVA										PERCEPCIÓN						LEALTAD							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	
1	2	4	2	4	3	2	1	4	4	26	2	1	4	4	2	4	17	2	4	4	3	2	15	58
2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
5	5	2	2	2	2	2	2	3	4	24	5	2	3	2	2	2	16	5	2	2	2	2	13	53
6	1	3	4	3	3	2	3	4	2	25	1	3	4	3	2	2	15	1	3	4	3	2	13	53
7	3	2	3	2	2	2	2	3	2	21	3	2	3	2	2	2	14	3	2	3	2	2	12	47
8	3	4	5	4	4	5	4	5	5	39	3	4	5	4	5	5	26	3	4	5	4	5	21	86
9	4	4	2	5	5	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	4	21	82
10	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
11	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
12	2	3	4	3	3	2	3	2	2	24	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	50
13	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	13	49
14	1	3	5	3	3	2	3	2	2	24	1	3	2	3	2	2	13	1	3	2	3	2	11	48
15	3	2	2	2	4	2	2	2	2	21	3	2	2	4	2	2	15	3	2	2	4	2	13	49
16	3	4	5	4	4	5	4	5	5	39	3	4	5	4	5	5	26	3	4	5	4	5	21	86
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	80
18	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
19	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
20	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
21	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	13	49
22	1	3	2	3	3	2	3	2	2	21	1	3	2	3	2	2	13	1	3	2	3	2	11	45
23	3	2	2	2	4	2	2	2	2	21	3	2	2	2	2	2	13	3	2	3	4	2	14	48
24	3	4	5	4	4	5	4	5	5	39	3	4	5	4	5	5	26	3	4	5	4	5	21	86
25	2	3	4	3	3	2	3	4	2	26	2	3	4	3	2	2	16	2	3	4	3	2	14	56
26	5	2	4	2	2	2	2	4	2	25	5	2	4	2	2	2	17	5	2	4	2	2	15	57
27	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	19	75
29	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
30	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
31	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
32	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	13	49
33	1	3	3	3	3	2	3	3	2	23	1	3	3	3	2	2	14	1	3	3	3	2	12	49
34	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	43
35	3	4	3	4	3	5	4	3	5	34	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	3	5	18	76
36	4	4	2	5	5	4	4	2	4	34	4	4	2	5	4	4	23	4	4	2	5	4	19	76
37	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
38	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
39	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
40	5	3	2	3	3	2	2	2	2	24	5	2	2	3	2	2	16	5	2	2	3	2	14	54
41	1	3	2	3	3	2	3	2	2	21	1	3	2	3	2	2	13	1	3	2	3	2	11	45
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	43
43	3	4	5	3	3	5	4	5	5	37	3	4	5	3	5	5	25	3	4	5	3	5	20	82
44	2	3	4	2	2	2	3	4	2	24	2	3	4	2	2	2	15	2	3	4	2	2	13	52
45	5	2	4	4	4	2	2	4	2	29	5	2	4	4	2	2	19	5	2	4	4	2	17	65
46	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
47	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	3	3	18	71
48	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
49	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
50	2	3	2	2	2	2	3	2	2	20	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	11	44

51	5	2	2	3	3	2	2	2	2	23	5	2	2	3	2	2	16	5	2	2	3	2	14	53
52	1	3	3	2	2	2	3	3	2	21	1	3	3	2	2	2	13	1	3	3	2	2	11	45
53	3	2	2	4	4	2	2	2	2	23	3	2	2	4	2	2	15	3	2	2	4	2	13	51
54	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
55	4	4	2	3	3	4	4	2	4	30	4	4	2	3	4	4	21	4	4	2	3	4	17	68
56	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
57	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
58	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	13	49
59	1	3	2	3	3	2	3	2	2	21	1	3	2	3	2	2	13	1	3	2	3	2	11	45
60	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	43
61	3	4	5	4	4	5	4	5	5	39	3	4	5	4	5	5	26	3	4	5	4	5	21	86
62	2	3	4	3	3	2	3	4	2	26	2	3	4	3	2	2	16	2	3	4	3	2	14	56
63	5	2	4	2	2	2	2	4	2	25	5	2	4	2	2	2	17	5	2	4	2	2	15	57
64	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
65	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	19	75
66	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
67	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
68	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
69	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	13	49
70	1	3	3	3	3	2	3	3	2	23	1	3	3	3	2	2	14	1	3	3	3	2	12	49
71	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	43
72	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
73	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32	4	4	2	4	4	4	22	4	4	2	4	4	18	72
74	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
75	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
76	5	2	2	3	3	2	2	2	2	23	5	2	2	3	2	2	16	5	2	2	3	2	14	53
77	1	3	2	3	3	2	3	2	2	21	1	3	2	3	2	2	13	1	3	2	3	2	11	45
78	3	2	3	3	3	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	14	3	2	2	3	2	12	48
79	3	4	5	2	2	5	4	5	5	35	3	4	5	2	5	5	24	3	4	5	2	5	19	78
80	2	3	4	3	3	2	3	4	2	26	2	3	4	3	2	2	16	2	3	4	3	2	14	56
81	5	2	4	2	2	2	2	4	2	25	5	2	4	2	2	2	17	5	2	4	2	2	15	57
82	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
83	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	19	75
84	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
85	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
86	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
87	5	2	2	2	3	2	2	2	2	22	5	2	2	2	2	2	15	5	2	2	3	2	14	51
88	1	3	3	3	3	2	3	3	2	23	1	3	3	3	2	2	14	1	3	3	3	2	12	49
89	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	12	47
90	3	4	3	4	4	5	4	3	5	35	3	4	3	4	5	5	24	3	4	3	4	5	19	78
91	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32	4	4	2	4	4	4	22	4	4	2	4	4	18	72
92	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	16	65
93	2	3	2	3	3	2	3	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	12	48
94	5	2	2	3	3	2	2	2	2	23	5	2	2	3	2	2	16	5	2	2	3	2	14	53
95	1	3	2	2	2	2	3	2	2	19	1	3	2	2	2	2	12	1	3	2	2	2	10	41
96	3	2	2	3	3	2	2	2	2	21	3	2	2	3	2	2	14	3	2	2	3	2	12	47
97	3	4	5	2	2	5	4	5	5	35	3	4	5	2	5	5	24	3	4	5	2	5	19	78
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	80
99	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	17	69
100	3	3	4	2	2	4	3	4	4	29	3	3	4	2	4	4	20	3	3	4	2	4	16	65