

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS



TESIS

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE
SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD, RED
LAMBAYEQUE, AÑO 2018-2019”**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y FINANZAS**

AUTORA:

BACH. CUMPA CAPUÑAY, DIANA ESTHER
CÓD. ORCID 0000-0002-1724-6504

ASESOR:

DR. CASTAÑEDA SALAZAR, VÍCTOR MANUEL
CÓD. ORCID 0000-0002-2992-0033

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD
SOCIAL: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES.**

PIMENTEL, PERÚ, 2020

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, AÑO 2018-2019”.

Tesis presentada para optar el título de Licenciada en Administración y Finanzas.

BACH. CUMPA CAPUÑAY, DIANA ESTHER.

AUTORA

Dr. CASTAÑEDA SALAZAR, VÍCTOR MANUEL.

ASESOR

Aprobada por el siguiente jurado:

MG. CARLOS JOSÉ CARMONA BRENIS.

PRESIDENTE

ECON. RUBÉN ARTURO ROMERO CUMPA

SECRETARIO

MG. MANUEL ANTONIO VELASQUEZ PINILLOS.

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por ser autor de todos mis logros, mis padres Ricardo y María, Yrvin David y hermanos por ser las personas más importantes en mi vida los que me han apoyado en todo momento.

Diana.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de mi alma mater la Universidad Particular de Chiclayo, artífices en mi formación profesional y en especial a mi asesor el Dr. Víctor Manuel Castañeda Salazar por su gran apoyo.

Diana.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- DESARROLLO	6
III.- METODOLOGÍA	19
3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
3.3.- VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	21
3.4.- POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	22
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	23
3.6.- PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	24
3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	25
IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
V.- CONCLUSIONES	50
VI.- RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55
ANEXO 1	55
ANEXO 2	56
ANEXO 3	57
ANEXO 4	58
ANEXO 5	59
ANEXO 6	60
ANEXO 7	61
ANEXO 8	66
ANEXO 9	73

ÍNDICE DE TABLAS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	22
<i>DIMENSIÓN: TÉCNICA – CIENTÍFICA.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 01.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 02.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 03.....</i>	<i>24</i>
<i>DIMENSIÓN: HUMANO</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 04</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 05</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 06</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 07</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 08</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 09</i>	<i>30</i>
<i>DIMENSIÓN: ENTORNO</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 10</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 11</i>	<i>32</i>
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	33
<i>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO – PERSPECTIVAS</i>	<i>33</i>
EXPECTATIVAS.....	33
<i>Tabla 12 Elementos Tangibles</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 13 Fiabilidad</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 14 Capacidad de respuesta.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 15 Seguridad</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 16 Empatía</i>	<i>38</i>
PERSPECTIVAS.....	39
<i>Tabla 17 Elementos Tangibles</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 18 Fiabilidad</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 19 Capacidad de respuesta.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 20 Seguridad</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 21 Empatía</i>	<i>44</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	22
<i>DIMENSIÓN: TÉCNICA – CIENTÍFICA</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 01</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 02</i>	<i>23</i>
<i>Gráfico 03.....</i>	<i>24</i>
<i>DIMENSIÓN: HUMANO</i>	<i>25</i>
<i>Gráfico 04.....</i>	<i>25</i>
<i>Gráfico 05.....</i>	<i>26</i>
<i>Gráfico 06.....</i>	<i>27</i>
<i>Gráfico 07.....</i>	<i>28</i>
<i>Gráfico 08.....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 09.....</i>	<i>30</i>
<i>DIMENSIÓN: ENTORNO.....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 10.....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 11.....</i>	<i>32</i>
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS... ..	33
<i>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO – PERSPECTIVAS.....</i>	<i>33</i>
EXPECTATIVAS... ..	33
<i>Gráfico 12 Elementos Tangibles... ..</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 13 Fiabilidad</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 14 Capacidad de respuesta</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 15 Seguridad.....</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 16 Empatía.....</i>	<i>38</i>
PERSPECTIVAS... ..	39
<i>Gráfico 17 Elementos Tangibles... ..</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 18 Fiabilidad.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 19 Capacidad de respuesta</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 20 Seguridad</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 21 Empatía.....</i>	<i>44</i>

RESUMEN

Nuestro estudio, titulado "Gestión de la calidad total y su Influencia en la satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019", trata de un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las oficinas de seguros. El objetivo es determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

El método utilizado para escribir este artículo es cuantitativo. Es un nivel descriptivo y relevante de investigación aplicada. El diseño de la investigación no es experimental. La población está conformada por 4.200 usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD en la Red Lambayeque de 2018 a 2019, y se utiliza un muestreo probabilístico en una muestra limitada.

En otras palabras, el tamaño de la muestra está representado por 352 usuarios. La confiabilidad alfa de Cronbach de la variable calidad del servicio es 0.920 y la variable satisfacción del usuario es 0.935, que es un nivel aceptable. Por tanto, existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las oficinas de seguros.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Our study, entitled "Total quality management and its influence on the satisfaction of the Users of the Office of Insurance and Economic Benefits ESSALUD, Red Lambayeque, year 2018-2019", is a study on the quality of the service and the satisfaction of users of insurance offices. The objective is to determine the quality of the service and user satisfaction.

The method used to write this article is quantitative. It is a descriptive and relevant level of applied research. The research design is not experimental. The population is made up of 4,200 users of the ESSALUD Insurance and Economic Welfare Office in the Lambayeque Network from 2018 to 2019, and a probability sampling is used in a limited sample.

In other words, the sample size is represented by 352 users. Cronbach's α reliability of the service quality variable is 0.920 and the user satisfaction variable is 0.935, which is an acceptable level. Therefore, there is a significant correlation between the quality of the service and the satisfaction of the users of the insurance offices.

Keywords: Quality of service, user satisfaction.

I.- INTRODUCCIÓN

Este estudio se considera de suma importancia para la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, esto se debe a que se llevó a cabo una investigación detallada de las debilidades e insuficiencias de la oficina para sugerir soluciones. Las alternativas permiten un mejor soporte, brindando así calidad de servicio y aumentando la satisfacción del servicio al usuario. Asimismo, este estudio es importante para permitir la identificación y el análisis para variables básicas en cualquier función empresarial, como la gestión de calidad global y la satisfacción del cliente. Por tanto, se pueden realizar importantes revisiones bibliográficas para determinar el impacto del control de calidad en la satisfacción del cliente o usuario para las empresas o instituciones de esta área. Además, este estudio identifica problemas principales y propone alternativas que permitan a la Oficina de Seguros ESSALUD, mejorar la calidad de atención a los usuarios y poder brindar un excelente servicio a todos los usuarios en estas oficinas.

Actualmente a nivel nacional y local, la diligencia de la calidad de prestación, ya sea salud o no, está directamente relacionada con el agrado del usuario, porque la calidad del servicio puede satisfacer expectativas de los asegurados y usuarios que estén satisfechos con el servicio que reciben. Esto está respaldado por numerosas disciplinas de investigación y salud de organizaciones nacionales e internacionales reconocidas, como la Organización Mundial de la Salud, el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” y el Ministerio de Salud de Perú.

Sin embargo, el control de calidad no solo es un problema del departamento de salud, sino un problema común para todas las organizaciones. Por lo tanto, la Organización Internacional de Normalización-ISO define las normas ISO en sus directrices de control de calidad. Sin embargo, estas normas también abordan cuestiones ambientales, de riesgo, de seguridad y de responsabilidad social.

En este sentido, la Organización Internacional de Normalización-ISO (2009) ha establecido lineamientos para mantener la efectividad y eficiencia del sistema de gestión de la calidad en ISO 9000 (2009), mejorando el desempeño de la organización y la satisfacción del cliente en pos de un propósito particular.

Como parte de ello, el Hospital Universitario Valle "Evaristo García", E.S.E. (2010) evaluaron la satisfacción de los usuarios con el servicio a partir del control de calidad de este hospital, utilizando el enfoque conceptual de autores como Donna Bedian y Williams. Revisión de garantía de calidad, porque la atención médica no puede ser de alta calidad si los usuarios no están satisfechos. Los resultados del Hospital Universitario del Valle muestran que el control de la calidad de la atención médica es un tema internacional. Esto se debe a que la encuesta realizada considera que se evalúan los 5 aspectos de la calidad, y la mayoría de los usuarios están entre satisfechos y regularmente satisfechos, ya que consideraban que las 5 dimensiones de la calidad evaluadas (aspecto físico, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) son aspectos importantes que necesitan mejorarse.

En Perú, el Ministerio de Salud ha realizado la mayor parte de las investigaciones para asegurar la calidad de este servicio. Por ello, el Ministerio de Salud ha elaborado y publicado el documento técnico RM 519-2006 / a través de la Dirección General de Salud de las Personas (2007). El MINSA, que cuenta con un sistema de gestión establecido, está emitido documento técnico RM 727-2009 / MINSA, el cual se complementa con un sistema difundido por el mismo organismo en 2009 y que estableció una política nacional de calidad de la salud. Además, la Dirección General de Salud de la Persona (2012) aprobó la Resolución Ministerial N. 527-2011 / MINSA para desarrollar lineamientos técnicos a fin de evaluar la satisfacción de los usuarios externos con las instalaciones y servicios de salud.

Siguiendo esa línea, teniendo en cuenta todos estos estudios, el Instituto Nacional de Estadística-INEI (2014) realizó una encuesta nacional de usuarios sanos y la utilizó como indicador de supervisión del seguro universal de salud (AUS), a través de percepciones de actores claves (usuarios externos e internos) sobre la atención recibida. La encuesta muestra que el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido es alto (70,10%) y el apoyo del personal médico es uno de los indicadores más satisfechos para 90 usuarios con los resultados satisfechos. El indicador menos satisfactorio es el tiempo de espera, ya que solo 39,8% usuarios

creen que el tiempo de espera para procesar es apropiado. Sin embargo, en el mismo estudio, los analistas calificaron el nivel de satisfacción expresado en la citada encuesta del INEI con la atención recibida frente al bajo costo económico que brindaron, por lo que puede deberse a un hecho. Los usuarios creen que el servicio prestado es acorde con el costo que pagan por él.

Seguro social de salud creado al amparo de la Ley N°27056. Es una institución pública descentralizada con personalidad jurídica de derecho público interno y división del trabajo y promoción social. Su principal objetivo es brindar protección al asegurado y sus beneficiarios. La visión de ESSALUD es convertirse en líder en el campo de la seguridad social en América Latina y superar las expectativas de los asegurados y empleadores en la protección de su salud. Su misión es en una entidad pública de seguridad social de salud, que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integridad, eficientes y buen gobierno corporativo.

Por otro lado, las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) ESSALUD ubicada en todas las redes a nivel nacional, dependen de la Gerencia Central De Seguros y Prestaciones Económicas, específicamente OSPE Lambayeque, es un área desconcentrada encargada de brindar atención a los usuarios, asimismo, otras áreas son responsables de realizar auditorías de seguros, fiscalización y control posterior en el ámbito territorial asignado, conformando un grupo de 34 funcionarios. Es importante hacer hincapié que dicha oficina no brindan prestaciones asistenciales, por el contrario, son oficinas administrativas que atienden al público en general a fin de ofrecer los servicios de aseguramiento y otorgar las prestaciones económicas o subsidios que correspondan tanto a los asegurados, como a las entidades empleadoras que aportan al seguro social. Su función principal es "Asegurar una unión única que permita a los asegurados acceder a los servicios prestados por el nivel del seguro social de salud" gestionado por el personal, que cumplen con los estándares y requisitos del sistema de gestión de la calidad. Estamos comprometidos con la mejora continua del rendimiento del sistema y con la promoción del desarrollo continuo de las habilidades de los empleados". Respecto, el INEI (2014) también

muestra que el 68,2% de los usuarios de ESSALUD están satisfechos con los servicios que brindan y el 9,7% no están satisfechos con los servicios prestados, principalmente para el personal no médico (en los que destacan el personal administrativo).

Esta insatisfacción actualmente ha sido destacada por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD Lambayeque ubicada en la ciudad de Chiclayo, donde los usuarios están muy molestos por la complejidad del proceso y el tiempo que toma esperar resultados. Además, la llegada de trabajadores sociales de diferentes empresas a la zona para realizar más trámites retrasa significativamente la atención de otros asegurados y provoca grandes dificultades, debido a la falta de asistencia personal que existe en esta oficina, es uno de los mayores problemas de esta institución. Por otro lado, está la insuficiente capacitación del personal encargado de orientar a los usuarios, la alta rotación y personal no especializado en la ventanilla de informes, recalando que esta última es provisional cuando hay un personal que la cubre, de lo contrario el asegurado primero pierde tiempo en la espera.

Además, la tasa de quejas, reclamos por procedimientos insatisfactorios es alta, lo que a menudo genera confusión, pérdida de tiempo y quejas de los usuarios habituales de esta oficina. La oficina también depende en gran medida de un sistema de información centralizado en ESSALUD, cuya sede es en Lima, por lo que cualquier falla del sistema podría afectar el servicio y hacer que la pérdida de tiempo sea impredecible. A esto suma la reducción de infraestructura y la presencia de ventilación en dicho local que afecta la comodidad y el estado de ánimo del usuario.

Frente a esta realidad, se formuló el siguiente problema General: ¿Qué relación existe entre gestión de calidad total, con la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque año 2018-2019?; como problemas específicos se planteó: 1) ¿De qué manera diagnosticamos la situación actual de gestión de calidad total de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-

2019?; 2) ¿Cómo identificamos el nivel de satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019?; 3) ¿De qué modo determinamos el grado de influencia de gestión de calidad total en la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019?; 4) ¿Cuál es el plan para la mejora en la gestión de calidad total para incrementar la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019?

Esta investigación se justifica porque mediante esta encuesta nos permitirá comprender la calidad y satisfacción de los usuarios de las oficinas de salud y prestaciones económicas. Esto se debe a que depende de cuándo el asegurado obtenga la información correcta y cómo la obtenga, puede ser afectado en su centro asistencial adscrito o sus trámites pueden resolverse y tramitarse en poco tiempo. Las instituciones públicas especializadas en este campo son las que más problemas plantean con la calidad del servicio.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad total y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019. Los específicos, se tiene: 1) Diagnosticar la situación actual de gestión de calidad total de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019. 2) Identificar el nivel de satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019. 3) Determinar el grado de influencia de gestión de calidad total en la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019. 4) Proponer un plan de mejora en la gestión de calidad total para incrementar la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.

II.- DESARROLLO

Dentro de nuestro marco teórico, entre los antecedentes estudiados se tiene a los siguientes antecedentes a nivel internacional, la Subdirección General del Departamento General de Inspección de Información y Servicios Administrativos (2018) recoge las percepciones de las personas que tienen contacto directo con la sede central en el informe "Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la agencia central de atención al ciudadano" del Poder Judicial para tal efecto. La conclusión de este estudio fue que el puntaje promedio general obtenido fue de 7.32, la percepción del usuario sobre la atención que recibió fue satisfactoria. La puntuación más alta fue de 7,91 para la pregunta sobre el conocimiento del funcionario y la más baja fue de 6,22 para el tiempo de espera. Esta conclusión se basa principalmente en los resultados de que el 5, 5% de los usuarios considera que el servicio que reciben es "mucho mejor" o "mejor" de lo esperado y solo el 13,86% considera el servicio como "mucho peor".

Reyes (2014), en su tesis titulada: "Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango", comúnmente examina si la calidad del servicio puede aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación. Tenía el objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango. La encuesta involucró dos muestras, una entre los 100 usuarios de la mencionada asociación y otra entre los 12 empleados de la empresa. La conclusión de esta encuesta es aceptable ya que la satisfacción con la calidad del servicio es del 79% para las instalaciones, 75% para la limpieza total, 68% para la capacitación del personal, 60% para la información completa y 77% para la insatisfacción con el estacionamiento. Sin embargo, después de la realización de la capacitación en calidad del servicio, la satisfacción del cliente se calificó como extremadamente satisfecha. En concreto, la información se valora al 63%, las plazas de aparcamiento al 68%, las instalaciones al 78% y la limpieza total al 71%. La capacitación del personal fue del 59%, mostrando mejoras, pero no sujeto a entrevistas posteriores a la prueba, por lo que podemos ver que algunos aspectos se han reducido para validar de manera más confiable la aplicación.

El trabajo de Vargas (2013) "Satisfacción del Usuario Externo e Interno en el Servicio de Salud del Patronato Provincial de Pichincha" suele identificar y examinar factores analíticos relacionados con los niveles de satisfacción de usuarios externos e internos de los 12 centros médicos del Patronato de Pichincha y cómo contribuyeron al análisis de los principios de control de calidad. En esta descripción y sección transversal se muestran 101 usuarios internos y 499 usuarios externos de 12 centros médicos del Patronato Provincial de Pichincha. Los resultados de esta encuesta muestran que la satisfacción del usuario interno está entre el 60% y el 90%, lo que significa satisfacción del usuario, pero también se debe tener en cuenta que entre un 10% y 40% no están satisfechos. La satisfacción de los usuarios externos es muy alta, en torno al 98%, lo que demuestra que los servicios médicos que brinda el Patronato Provincial de Pichincha a los usuarios externos son adecuados.

Aguilar (2013) en su trabajo titulado "Satisfacción del usuario como indicador de la calidad de los contratos de servicio privado del Policlínico Central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario, usando una muestra de 120 personas. La conclusión de este estudio fue que los pacientes que utilizaron servicios privados, PUVASA y ALFA contratados por la Unidad de Policlínica Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, presentaban una satisfacción aceptable, ya que la satisfacción de dichos usuarios fue del 88 %, lo cual era generado por la alta satisfacción mostrada por los usuarios en relación a la calidad percibida por el servicio acogido.

Álvarez (2012), en su trabajo titulado "satisfacción del cliente y el usuario con el servicio ofrecido en las redes de supermercados gubernamentales", tiene el objetivo general de determinar la satisfacción del cliente en relación con la calidad de los servicios ofrecidos por la Red de supermercados gubernamentales. La conclusión de este estudio descriptivo transversal no empírico es que la tasa de calidad del servicio es de 1.27. Esto demuestra que la percepción del cliente es más baja que las expectativas en un 25,4%, existiendo la capacidad para poder mejorar la calidad y generar una mayor satisfacción. Sin embargo, a partir de la vista de los intentos físicos y la confiabilidad, los usuarios creen que el servicio

supera las expectativas, ya que el producto se divide en varias partes, el precio del producto se muestra claramente y las promociones o una oferta existente. Por otro lado, la mayoría de las personas se mostraron insatisfechas quejándose respecto a las compras y ventas, sobre todo por el tiempo de espera para participar en la cancelación en el área de pago.

En los antecedentes a nivel nacional, Arrué (2014), en su trabajo "El análisis de la calidad del servicio en la Oficina Diferencial de OSIPTEL Loreto, del Período Potencial del Usuario en septiembre de 2014", en general, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de usuarios de la oficina de desconcentración del OSIPTEL Loreto; este estudio de sección transversal descriptivo no experimental utilizó un ejemplo de 196 usuarios de esta oficina. La conclusión de este estudio es que 62% de usuarios describen la calidad del servicio tan bueno o regular, por lo que sus percepciones son la satisfacción normal. Esto significa que las oficinas descentralizadas de esta organización pueden mejorar la calidad del servicio que brinda a sus ciudadanos. Los factores más importantes fueron los conocimientos y habilidades, asesoramiento y confort, con tasas de satisfacción del 81%, 85% y 86% respectivamente.

Departamento de Justicia (2013), en su investigación sobre encuesta aplicada a los usuarios del Ministerio de Defensa Pública y Derechos Humanos de Lima, Lima Norte y Lima Sur", cuyo objetivo principal es la satisfacción de los usuarios de los servicios obtenidos por el Departamento de Justicia y Servicios de Defensa Nacionales de Derechos Humanos. En este caso, se utilizó un ejemplo de 92 usuarios de los servicios de esta división entre julio y septiembre 2013 de los distritos de Lima, Lima norte y Lima sur. La conclusión de este informe es que los usuarios del servicio de defensa pública constituyen un nivel de satisfacción aceptable. De hecho, los usuarios califican estos servicios de la siguiente manera: el 24% son muy Bueno, el 39% es bueno, el 30% es regular, el 6% no es muy bueno y el 1% es malo. En lo que respecta a la conciencia del servicio, el 66% de encuestados declaró que el Ministerio de Justicia cumple con sus necesidades y sus derechos como ciudadanos de las defensas elegidas.

García (2013) en su trabajo titulado "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa - Chorrillos en el periodo febrero - mayo de 2013", su objetivo general fue la percepción y las expectativas de la calidad recibidos por usuario externos en servicios médicos del centro de salud de Villa Chorrillos durante ese tiempo. La conclusión de esta encuesta es el nivel de insatisfacción de los usuarios externos en el centro de bienestar de Villa Chorrillos, fue 55.2%, con un 58,5% no satisfecho con la confiabilidad. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 60.5% no estaban satisfechos. En cuanto a la seguridad, el 48.2% no estaban satisfechos. El 48.2% no estaba satisfecho con la empatía. Y en términos concretos, el 59.6% no está satisfecho, esto muestra el bajo nivel de calidad percibido por los usuarios de este centro médico.

Zegarra (2013) en su trabajo titulado "Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012 – 2013". El objetivo general fue comprender el impacto del control de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador Muchik Tours SAC. del periodo 2012 a 2013, utilizamos una muestra de 335 viajeros, aplicamos una encuesta para sondear la satisfacción, así también a 14 operadores turísticos a fin de conocer el control de calidad de la empresa. La conclusión que se extrae de esta encuesta es que Muchik Tours SAC ha encontrado que los usuarios están muy satisfechos y satisfechos con los servicios recibidos de guías, alojamiento, transporte y restaurantes, con el efecto de acción positiva. Además, los aspectos de calidad que más satisfacen a los usuarios son la cortesía, la confidencialidad y la practicidad.

Respecto a los antecedentes a nivel regional, Alcalde y Castañeda (2016), su trabajo: "Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014". El trabajo fue para evaluar las percepciones y expectativas de los clientes. El estudio tomó una muestra de 106 usuarios de la empresa. La conclusión de este estudio fue que los usuarios entrevistados por el Automotores San Lorenzo S.A.C. tenían las necesidades de los servicios que recibían. Los resultados de una encuesta a los usuarios de la

automotriz San Lorenzo, en cuanto buscaban un soporte de calidad a fin de sentir satisfacción, mostraron que la empresa era perfecta y logran la dirección de homogeneidad para diferenciarse de sus competidores. Por otro lado, es necesario reducir la brecha respecto al factor empatía, esto mejorará la capacidad de brindar adecuadamente el servicio prometido.

Martínez (2014), su trabajo: "Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas", tenía el propósito común de evaluar la calidad percibido por el cliente. Las sucursales del Centro Comercial Real Plaza, la oficina central de Balta, la Avenida Balta y la agencia Moshoqueque de las instituciones de microfinanzas están considerando sistemas de "usuarios ocultos". La conclusión en este estudio es que existen percepciones de los usuarios ante diferentes servicios diarios, es decir, la misma agencia, el mismo horario, días buenos y días malos, ya no depende del flujo de la cola, sino del carácter del funcionario. Los resultados muestran que las mejores sucursales son Real Plaza y Balta para préstamos y Real Plaza y Balta Principal para operaciones. Sin embargo, hay mucho margen de mejora en varios aspectos de Moshoqueque y en algunas medidas importantes de todos los establecimientos, principalmente en términos de la calidad del servicio y la gestión de la información del producto, así como la agresividad en la creación de nuevos usuarios y nuevas formas de servicio. Esto debe aclararse, lo que conduce a mayores ingresos o la imagen de la entidad.

Datos y hallazgo más importantes y relevantes: La provisión de un servicio de calidad no es una tarea fácil y requiere cambios culturales dentro de la organización que incluye a todas las partes interesadas en la estructura con el fin de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

Hay una influencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente o usuario. Puede analizar la satisfacción y determinar las estrategias que se recomiendan y validan.

La calidad se puede definir como un conjunto de atributos y características de un servicio que ofrece la oportunidad de satisfacer las necesidades implícitas o

explícitas. O es como una de estas condiciones que personalizan la vida cotidiana y ofrecen el mejor servicio posible. El sólido presupuesto reconocerá que ya no es un trabajo o más y lo hace más fácil.

Forrellat (2014) Siempre es más importante aplicar el concepto de calidad a los servicios de salud. Sin embargo, proporcionar un servicio de calidad no es una tarea fácil y requiere un cambio cultural dentro de la organización en la que todas las partes interesadas son la oportunidad de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. La implementación de la calidad se basa en la medición de los resultados, los procesos y la satisfacción de los pacientes y sus familias cuyo propósito es lograr una mejora continua. Hay muchos factores que deben tener en cuenta el desempeño, pero deben implementarse los esfuerzos para verificar cómo se realizan los procesos y servicios. Estas herramientas mejoran el tratamiento, reducen los errores administrativos y clínicos, permiten una mejor gestión que es ciertamente reconocida por la población. La satisfacción externa del cliente, mejorando la relación del paciente, la identificación y la minimización de errores, el trabajo en equipo, la participación de las personas que se sienten como parte de la organización que necesita del sistema nuevo. Continuaremos confirmando que nos movemos hacia los cambios. Y las necesidades globales son la esencia de la cultura de calidad.

Figuerola (2013), Uno de los problemas que afecta la calidad del servicio en los hospitales públicos es la falta de motivación. Esto ahora es bienvenido por profesionales y profesionales médicos, ya que debe estar relacionado con el importante trabajo que deben realizar estos profesionales, salvar vidas todos los días. Ante el estado actual del sector salud del país, se debe preocupar por la necesidad de evaluar la calidad del servicio. Esto debe evaluarse de manera coherente con los estándares de los expertos, incluido el grado en el que el servicio mejorará el nivel de salud esperado y la paciencia valora. Esforzarse por maximizar los beneficios y minimizar los riesgos en la prestación de servicios médicos mediante la realización de revisiones periódicas para determinar el desempeño de las instalaciones y evaluar su calidad.

Bases teóricas de las variables: Una organización cuyos miembros tienen un alto carácter, una actitud, motivación, trabajo en equipo y liderazgo son muy productivos. En tal razón, las bases teóricas y conceptuales y su importancia, se investigan los factores que influyen en la organización y la producción de las personas de la organización.

Variable 1. Calidad Total: La preocupación por la calidad no es nueva. En la Antigüedad eran los mismos campesinos o artesanos quienes producían o fabricaban los productos y controlaban la calidad de su trabajo, siendo a la vez productores y consumidores.

Con el desarrollo de la sociedad mercantil se van separando el productor y consumidor para dar paso al intermediario.

Posteriormente la aparición de la tecnología moderna en la Revolución Industrial cambia la forma de producción, generando una división del trabajo, la especialización y la creación de la línea de ensamble. Se da paso a una nueva forma de vida en la sociedad y a una transformación de las organizaciones.

Con el crecimiento y desarrollo de la organización industrial surge una nueva figura que vendría a reemplazar al antiguo capataz en sus funciones de control: el inspector, encargado inicialmente de seleccionar los productos en buenos y defectuosos. Esta etapa se caracterizó por la inspección ejercida sobre el producto final y por la aparición del sistema de producción en línea creado por Henry Ford.

El control de calidad moderno o control de calidad estadístico, comenzó en los años 30. La utilización estadística como la herramienta que mide la variación de los procesos, propició el cambio del modelo de control "estático o correctivo" a uno "dinámico, preventivo y evaluativo".

La nueva revolución tecnológica, representada por el invento de nuevos materiales, la microelectrónica, la biotecnología y la cibernética, trajo consigo un cambio de

concebir la calidad del producto en todas sus fases de transformación, ya no desde la óptica del productor, sino con la óptica puesta en el consumidor.

Es precisamente en este momento cuando el concepto de CONTROL TOTAL DE CALIDAD se convierte en una filosofía que tiene como propósito la satisfacción del consumidor.

El doctor Armand V. Felgenbaum en mayo de 1957 da origen al concepto del control total de calidad definiéndolo como: "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes"

La irrupción de la calidad total en el mundo actual:

El desarrollo de la concepción de control total de calidad hasta la década de 1970 no fue predominante, debido a que la administración se fue dando en mercados crecientes. Fue mayor énfasis en el control estadístico de calidad de productos.

A mediados de la década del '70 los mercados estancados y los mercados decrecientes en el '80 generaron la ruptura con los enfoques tradicionales de administración, emergiendo un conjunto de enfoques que bajo la denominación de administración estratégica van reflexionando sobre la calidad de bienes y servicios, particularmente a raíz del éxito de la administración japonesa.

Control Total de Calidad, Calidad Total, Sistema de Calidad Total en el Trabajo, son términos utilizados para a un enfoque administrativo o estilo de gestión, cuyos representantes más conspicuos son: E. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip B. Crosby y Kaoru Ishikawa.

Vargas y Aldana (2014), "la calidad es la indagación incesante de la perfección, un proceso orientado al proceso desde el cual construimos productos y servicios que satisfacen nuestras necesidades y expectativas en el contexto". (P. 178).

Según Evans y Lindsay (2015) está sujeto a "calidad de la percepción de las personas que se ajustan a sus necesidades". No hay una definición precisa. El significado continúa desarrollándose con el tiempo". Por esta razón, es importante comprender algunos aspectos de la observación de la calidad para evaluar la calidad en diferentes áreas de la organización.

La calidad del término se puede dividir en seis ángulos:

Perspectiva trascendente (Crítica): La imagen de la excelencia, que puede llegar a un producto, pero la excelencia es de importancia fundamental. Es subjetivo y puede variar de persona a persona basada en el diseño. Esto no vale la pena porque no se mide para determinar un resultado específico.

Perspectiva del producto: Esta vista se basa en la calidad y los atributos del producto y busca mejorar en la forma que los usuarios desean. La percepción de cada persona puede diferir. Debe leerlo detenidamente para conocer estas características. Los usuarios quieren un producto en particular.

Perspectiva del usuario: Según la percepción del usuario, un producto puede considerarse de calidad si cumple o no cumple con el uso previsto.

Perspectiva del valor: Puede ver productos con alta calidad que ofrece los mismos beneficios (precio más bajo) a los de sus competidores, o se beneficia más de otros productos al mismo precio.

Perspectiva de manufactura: Esto incluye el hecho de que un producto o servicio debe llevarse al mercado tal como fue diseñado durante la fabricación.

Perspectiva del cliente: Los productos son de alta calidad si cumplen con las características deseadas y las necesidades del cliente.

Para Avedis Donabedian (1994), la calidad de la atención es la certeza que se espera que pueda proporcionar al usuario, realizando un balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar todo este proceso.

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta:

Componente Técnico: Se refiere al uso de los avances científicos y tecnológicos en el manejo de una adecuada asistencia que se presta y la capacitación de los profesionales, de forma que pueda tener un alto rendimiento como beneficio.

Componente Interpersonal: Este aspecto está basado en la calidad humana, el cual considera actitudes y comportamientos de un trabajador de salud y el paciente, también considera la relación entre trabajadores.

Componente del Entorno: Se refiere a la capacidad de respuesta relacionado con la operatividad, funcionabilidad y organización de los servicios de salud, que proporcionan una atención más confortable al usuario.

Siguiendo esta línea, dentro de los aspectos que se consideran en las dimensiones de la calidad, tenemos: Aceptabilidad, atención humanizada, efectividad, eficiencia, legitimidad, optimización, integridad, racionalidad lógico científico, accesibilidad, continuidad, eficacia, equidad, oportunidad, suficiencia, satisfacción.

Variable 2. Satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario: La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.

Cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio. El cliente, por lo tanto, puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador (el sujeto que adquiere un producto) o un consumidor (la persona que consume un servicio o producto).

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

Satisfacción del cliente.

Para ello, muchas compañías aprovechan los recursos que les brinda Internet, especialmente las encuestas a través del correo electrónico o bien en alguna sección del sitio corporativo, como ser en el panel de control del usuario. Existen diversas formas de encarar esta recopilación de información acerca de la experiencia de los clientes, y una de ellas consiste en realizarles una serie de preguntas inmediatamente después de haberles brindado un servicio o de haber concluido una transacción.

Por otro lado, es también muy común que las grandes empresas mantengan una relación con sus clientes a través de los mensajes de correo, para informarles acerca de nuevas promociones y productos, y que periódicamente los inviten a participar de encuestas «espontáneas» para conocer su grado de satisfacción. En algunos casos, además, les ofrecen una gratificación por las molestias, como ser un bono por un pequeño monto de dinero o puntos (según el sistema utilizado) para consumir en su tienda online.

Hay empresas que escogen entablar un lazo estrecho con sus clientes, y para ello utiliza un lenguaje familiar al dirigirse a ellos, como si se tratara de una conversación entre amigos que se mantiene una vez cada tanto, en la que se discuten las ofertas más recientes. Parte de esta estrategia es usar frases llamativas para los anuncios; por ejemplo: decir «Si no me haces caso, te arrepentirás», en lugar de «Precios increíbles». Está claro que este tipo de comunicación no agrada a cualquier persona.

Otro recurso que muchas compañías utilizan es dar un pequeño regalo de cumpleaños a sus clientes, similar a los bonos antes mencionados. No suelen representar un ahorro considerable, y tampoco se espera que alguien se conmueva ante una táctica claramente evaluada fríamente y ejecutada por un grupo experto en mercadotecnia; sin embargo, a muchos les resulta útil un 2×1 en entradas de cine, o 50 puntos acumulables que pueden ser canjeados por productos exclusivos.

Por último, es importante resaltar que no sólo se debe planificar un sistema de satisfacción del cliente, sino que se debe contar con un servicio de atención, ya sea telefónico o a través de Internet, para recibir quejas y sugerencias, que ayuden a detectar fallos en la estrategia, para así poder mejorarla.

Sánchez (2015), la percepción de los usuarios sobre la satisfacción de las necesidades y deseos de los servicios adquiridos y productos sublime.

En el caso de Kotler y Lane (2016), esto incluye una serie de emociones de alegría o decepción al obtener un producto. (P.131)

Satisfacción y Lealtad: Evans y Lindsay (2015) cree que la lealtad del cliente ocurre cuando una empresa cumple con las necesidades del cliente y cumple con las expectativas del cliente en una variedad de estrategias.

Satisfacción del usuario: Según Schiffman, Kanuk, Wisenbit (2010) reconocen que cada cliente tiene un producto o servicio basado en su experiencia y entusiasmo, cuando el producto cumple o supera las expectativas. (P.11)

Percepción en la calidad de servicios: Schiffman et al. (2010) dijo: "La calidad del servicio depende del objetivo y la dirección de la brecha entre las expectativas del servicio y la evaluación y acreditación. Actualmente " (p.179).

Expectativas: Schiffman et al. (2010), "es lo que los usuarios esperan recibir según la experiencia pasada. Las organizaciones pueden crear expectativas más altas de las que son realmente, a menudo decepcionantes o no logrando atraer usuarios".

III.- METODOLOGÍA

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es del tipo cuantitativa no experimental, ya que tomando como referencia las definiciones de Fernández, Hernández y Baptista (2014), se tomará como base la mediación numérica y el análisis estadístico para determinar los patrones de comportamiento de las variables en estudio, además de que no se manipulará las variables en estudio, sino que se observará y analizará tal y como se están desarrollado en su entorno normal.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental, porque las variables no fueron estimuladas; transversal, porque los instrumentos se aplicaron en una fecha establecida; y, correlacional, porque se determinó la relación entre la variable 1 y la variable 2 (Hernández, 2010).

Su Diseño es:

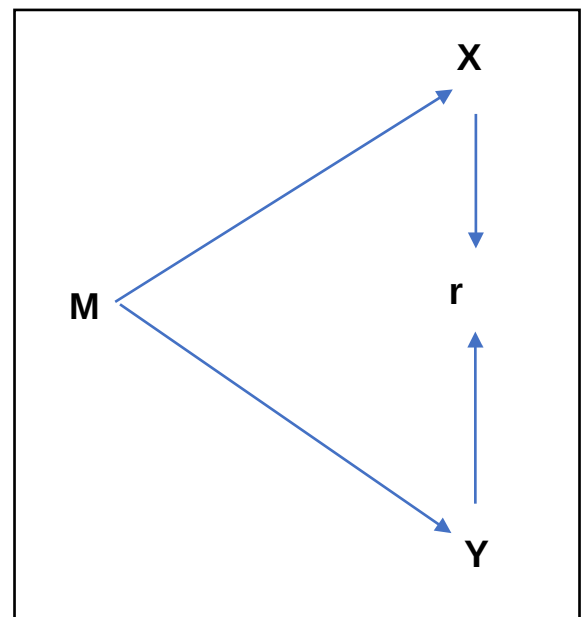
Dónde:

M: Muestra de estudio.

X: Variables independientes.

Y: Variable dependiente.

r: Relación entre las variables.



Clasificación de las variables: Las variables se clasifican en cualitativas y cuantitativas.

Las variables cualitativas o categóricas, son las que se refieren a propiedades de los elementos, que no pueden ser medidas, en términos de cantidad de propiedad presente, sino que sólo determina la presencia o ausencia de ella. Sus elementos de variación, no son valores numéricos, son cualidades que corresponden a categorías de la variable (sexo: masculino o femenino, estado civil: soltero, casado, viudo, divorciado, separado). Estas categorías se construyen expresando una distribución de atributos sin implicar ningún orden entre ellas (sexo: masculino o femenino), o expresando diferencias que implican un orden ascendente o descendente (nivel de educación: primario, secundario, terciario, universitario); son entonces, variables categóricas ordinales 5,6. La frecuencia con que ocurre cada una de estas variables, se estima mediante recuento de atributos y se expresa mediante cocientes, porcentajes o tasas.

Las variables cuantitativas, son aquellas cuya magnitud puede ser medida y expresada en términos numéricos. Su distribución es escalar, por lo que a cada una se le puede asignar un valor mayor o menor (número de eritrocitos, peso, talla).

A su vez, éstas pueden ser continuas o discontinuas. Continuas son las variables que pueden adoptar cualquier valor, dentro de un determinado rango, donde es posible dividir la unidad de medida utilizada infinitamente. Ejemplo de ella es el peso, que puede ser dividido al menos teóricamente, en sucesivas subunidades. Discontinuas o, mejor dicho, discretas, son las variables que pueden tener sólo un número limitado de valores enteros, pues la unidad de medición no puede ser fraccionada (número de hijos, número de piezas dentarias), pues ninguna de ellas admite valores decimales.

3.3.- VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión de la Calidad Total	Gestión de la calidad total es un sistema que relaciona un conjunto de indicadores relevantes para lograr poner en práctica una serie de principios, prácticas y técnicas que permitan mejorar la calidad. (Camisón, Cruz y González 2006).	La calidad de servicio se midió considerando los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad Empatía.	Técnica	Eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios.	Cuestionario
				Continuidad en la atención.	
			Humana	Personal capacitado.	
				Buen trato en la atención.	
			Del entorno	Facilidad a los servicios para el acceso de los usuarios.	
				Privacidad que los usuarios perciben mientras son atendidos.	
Satisfacción del usuario.	La satisfacción del usuario es el grado de conformidad de la Organización de la Salud en relación con las expectativas y percepciones del usuario en comparación con los servicios que ofrecen dicha organización. (Dirección General de Salud 2012).	La satisfacción laboral se midió considerando las características personales y las características asociadas al trabajo.	Rendimiento percibido - perspectivas	Elementos tangibles	Cuestionario
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía.	

3.4.- POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Este estudio se realiza en la ciudad de Chiclayo, y se desarrolló con la participación de usuarios-ESSALUD, que voluntariamente accedieron a desarrollar un cuestionario.

Además, participan del estudio la investigadora, asesor asignado por la universidad, consultor, especialista estadístico y asesoría externa.

POBLACIÓN:

Según Tamayo y Tamayo (2003) la población es la totalidad de los elementos que se desean investigar. Para esto, se tomó como población a: 4200 usuarios durante un mes.

Criterio de inclusión:

Se incluyeron a la totalidad de los usuarios, los mismos que permanentemente acuden en busca de un servicio de salud.

Criterio de exclusión:

No se excluyeron ninguno de los elementos, debido a que se requiere representatividad por parte de la muestra.

MUESTRA:

Según (López, 2010) Cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Por lo que para determinar la muestra hicimos uso de la fórmula de muestreo probabilístico, para muestras finitas:

$$N = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N: Población (4200)

Z: nivel de confianza 95% (1.96)

p: Proporción de aciertos 50% (0,5)

q: Proporción de desaciertos 1 - p (0.5)

E²: Error muestral (0.05)

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 4200}{0.0025 \times 4199 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4033.68}{11.46} = 352 \text{ usuarios a encuestar}$$

Por lo que la **muestra** fue de 352 usuarios.

MUESTREO

El muestreo aplicado fue el no probabilístico por conveniencia, en donde se elige a los elementos de acuerdo a la intención del investigador (Zorrilla, 1994).

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Predominó en el estudio, la encuesta, ya que es una forma rápida y sencilla de obtener información de los usuarios de la organización en estudio. Por lo que el instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas.

Para la validación y confiabilidad de los instrumentos, utilizamos el criterio de expertos, el cual consiste en recurrir a tres expertos para que se encarguen de verificar y validar instrumentos, de modo que la investigación presente una mayor confiabilidad.

Instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación, utilizamos como instrumento el cuestionario, elaborado por la investigadora y validado por los expertos, a fin de recabar la información necesaria de las personas de acuerdo a las variables de estudio. La estructura del instrumento de la recolección de datos aplicado consta de las siguientes partes: 1) Saludos y solicitud de aceptación y respuesta del instrumento. 2) Instrucciones. 3) Cuerpo del instrumento: 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 59 ítems en escala de Likert de 5 alternativas, la cual 11 ítems corresponden a las 3 dimensiones de la variable 1 Gestión de la calidad total: técnica – científica, humano y entorno; 2 dimensiones de la variable, 3 Satisfacción de los usuarios: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.6.- PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN.

El lugar donde se llevó a cabo la recolección de datos fue la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, Red Lambayeque; los recursos empleados en este proceso fueron las oficinas y el cuestionario principalmente, para conocer la situación real y actual. Formulamos entrevistas tanto al personal como a los usuarios que se apersonaban a las oficinas en busca de información, mediante un diálogo abierto. Así recopilamos toda la información que luego fue clasificada y analizada, reflejándose fundamentalmente en las tablas y gráficos de los resultados, los mismos que han sido interpretados de acuerdo a su realidad con la finalidad de alcanzar las respuestas a los objetivos planteados.

3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Estadística descriptiva: Se procederá a la recolección de datos con la finalidad de darle una interpretación adecuada. En este primer proceso, intervino la estadística descriptiva, cuyo objetivo fue el de resumir o descubrir numéricamente un conjunto de datos con el fin de facilitar esa información.

Estadística inferencial: El análisis estadístico tiene el propósito de orientar todo el proceso. Dicho propósito estuvo relacionado con la demostración de la hipótesis planteada como una respuesta a la interrogante principal, a la cual se resumió el problema de investigación.

El proceso estadístico o del trabajo estadístico se inició con la determinación de la cantidad de elementos (tamaño de muestra) a quienes hay que preguntar (selección de unidades de muestra).

Para el análisis de datos se aplicó estadística inferencial para demostrar las relaciones existentes entre las variables que estamos analizando, el diseño es de una investigación transversal.

Por ser pruebas paramétricas y si queremos demostrar la relación entre dos variables y los datos provienen de una escala ordinal, de intervalo o de ratios, emplearemos una prueba de correlación previa determinación de la normalidad de los datos y así determinar la relación entre las variables.

Hernández, Fernández & Baptista (2010), dice que el coeficiente de correlación de Pearson para datos normales y el Rho de Spearman para los no normales, pretende comprobar la relación entre variables X, Y.

IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos logramos responder a la pregunta de la formulación del problema y contrastar nuestros objetivos, además podemos con claridad observar en cada tabla y gráfico lo importante que es conocer sobre los servicios administrativos, que ofrece ESSALUD Red Lambayeque a sus usuarios. A través de los resultados que se muestran uno a uno y en detalle, podemos conocer de las expectativas y perspectivas de las personas que acuden a las oficinas de ESSALUD. La investigación se ha trabajado teniendo en cuenta los instrumentos de las variables, así como sus dimensiones e indicadores, los mismos que sirvieron como ítems para construir nuestro instrumento de recolección de datos que se muestran a continuación en las tablas y gráficos.

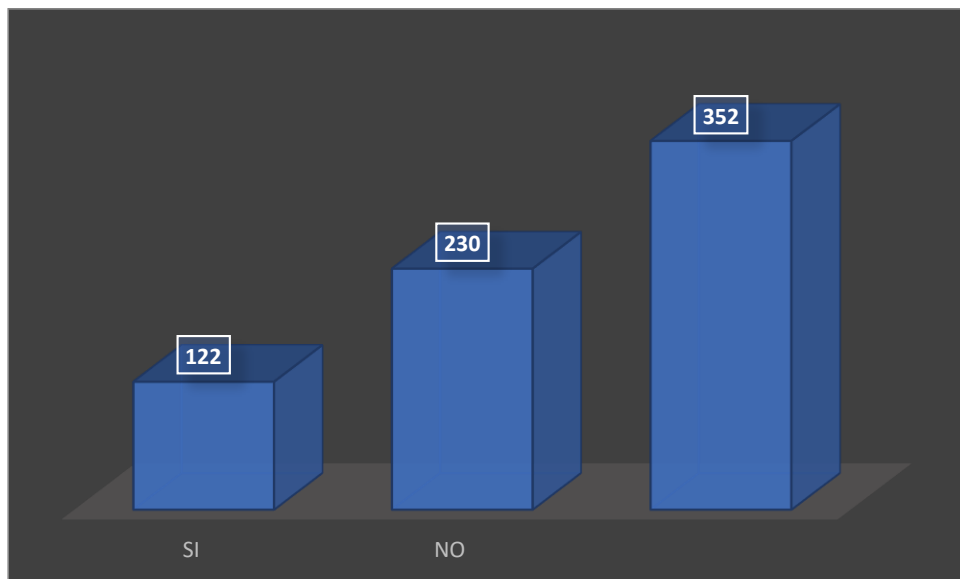
INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.

DIMENSIÓN: TÉCNICA – CIENTÍFICA

TABLA 01: *¿Crees que el personal que está contigo te ha dado un trato completo, amable y respetuoso?*

SI	122
NO	230
	352

GRÁFICA 01

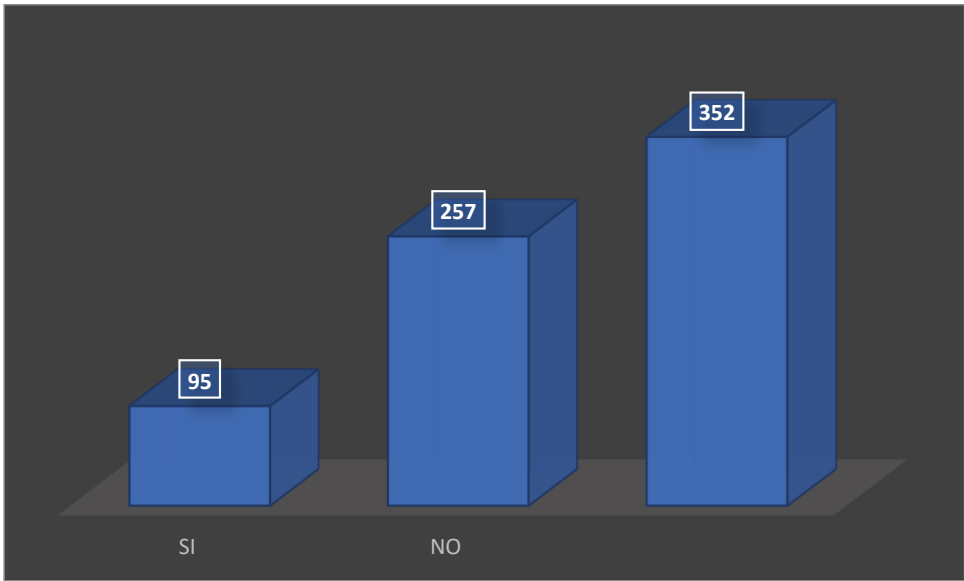


EN LA TABLA Y GRÁFICA 01 PODEMOS OBSERVAR COMO UNA GRAN MAYORÍA, NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL TRATO QUE RECIBE, FALTANDO A LA EXPECTATIVA QUE EL USUARIO CONSIDERA JUSTO.

TABLA 02: ¿Hay suficientes personas en el área para satisfacer las necesidades de los usuarios existentes?

SI	95
NO	257
	352

GRÁFICA 02

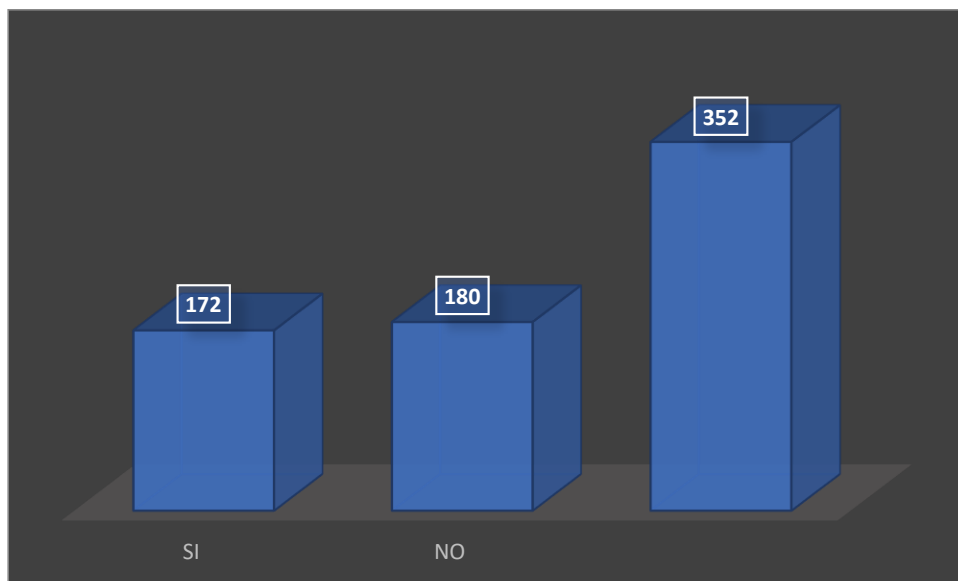


OBSERVAMOS EN LA TABLA 2 Y GRÁFICA 2, QUE EL USUARIO SI NOTA QUE EL PERSONAL ES INSUFICIENTE PARA SU ATENCIÓN GENERANDO SU MALESTAR.

TABLA 03: ¿Usted cree que el área respeta la normativa y reglamento para atención al usuario establecido?

SI	172
NO	180
	352

GRÁFICA 03



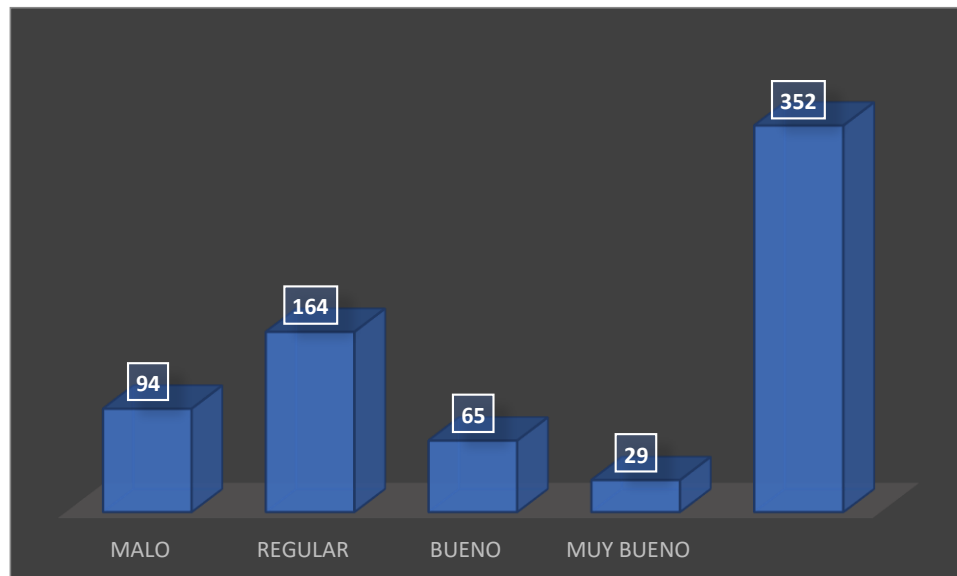
LAS RESPUESTAS DEL USUARIO QUE ENCONTRAMOS EN LA TABLA Y GRÁFICO 3, CASI ESTÁN PAREJAS. PERCIBEN LOS ENCUESTADOS QUE AL ÁREA DONDE ASISTEN PARA SU ATENCIÓN, LOS SERVIDORES SI RESPETAN LAS NORMAS Y REGLAMENTOS ESTABLECIDOS, AUNQUE MUCHAS VECES ESTOS REGLAMENTOS NO FAVOREZCAN EN ABSOLUTO LA SOLUCIÓN INMEDIATA QUE BUSCAN A SU PROBLEMA.

DIMENSIÓN: HUMANO

TABLA 04: ¿Cómo valoraría el conocimiento de los responsables de los diferentes campos de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD?

<i>MALO</i>	94
<i>REGULAR</i>	164
<i>BUENO</i>	65
<i>MUY BUENO</i>	29
	352

GRÁFICA 04



PARA LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS EN ESTE ASPECTO, LA TABLA Y GRÁFICO 04, LOS SERVIDORES ENCARGADOS EN LAS DIFERENTES ÁREA NO TIENEN CONOCIMIENTO CABAL DE SUS FUNCIONES.

TABLA 05: ¿Cómo valoraría el desempeño general de los responsables de las distintas áreas?

MALO	103
REGULAR	157
BUENO	55
MUY BUENO	37
	352

GRÁFICA 05

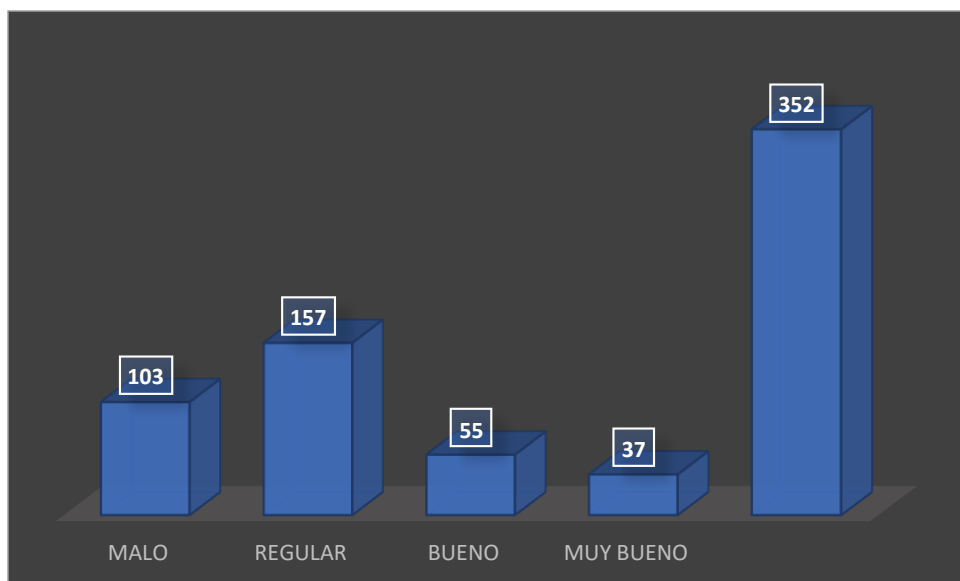
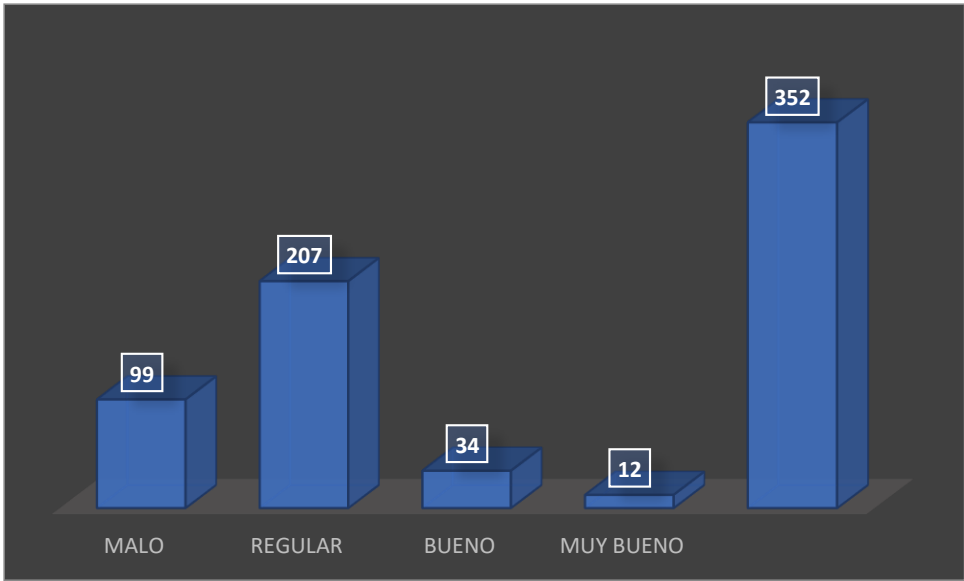


TABLA Y GRÁFICA 5, NUEVAMENTE REFIEREN LAS PERSONAS DE NUESTRA MUESTRA, QUE EL DESEMPEÑO EN GENERAL DE LOS ENCARGADOS DE LAS DIFERENTES ÁREA NO ES EL QUE ELLOS ESPERAN, MOSTRÁNDOSE UNA VEZ MÁS LA DEFICIENTE ATENCIÓN.

TABLA 06: ¿Cómo califica la actitud de las personas encargadas de las diferentes áreas?

MALO	99
REGULAR	207
BUENO	34
MUY BUENO	12
	352

GRÁFICA 06



LA ACTITUD MOSTRADA POR EL PERSONAL DE LAS DIFERENTES ÁREAS, LOS USUARIOS EN SU MAYORÍA ESTÁ DESCONTENTO, ASÍ LO OBSERVAMOS EN LA TABLA Y GRÁFICO 6.

TABLA 07: ¿Cómo califica el procedimiento del encargado de la ventanilla de información?

MALO	133
REGULAR	145
BUENO	38
MUY BUENO	36
	352

GRÁFICA 07

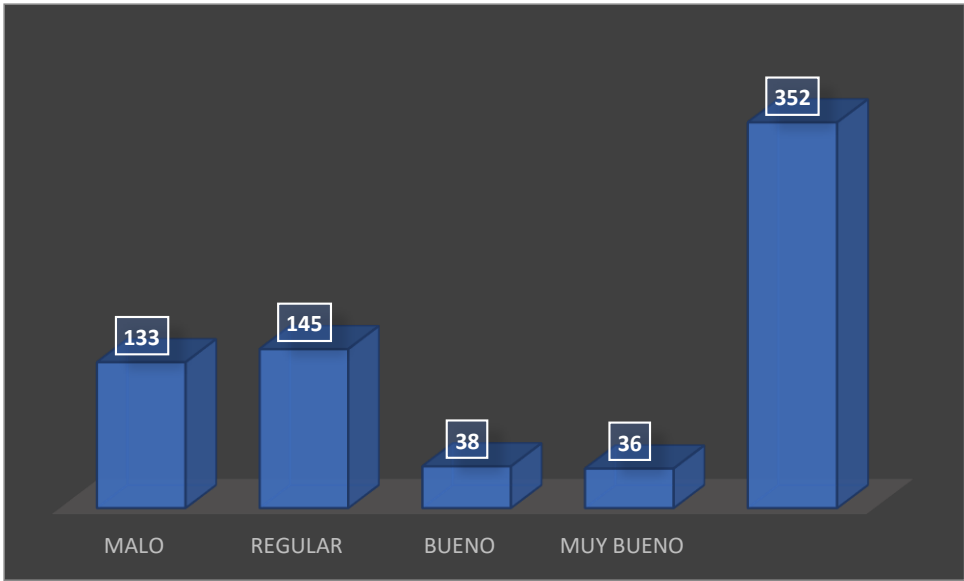
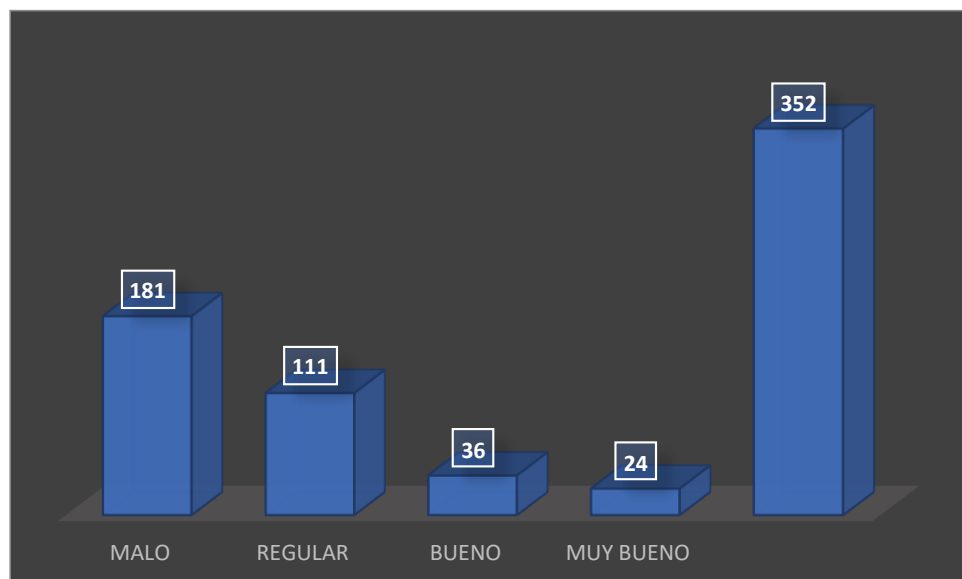


TABLA Y GRÁFICO 07, VEMOS QUE LA GRAN MAYORÍA DE USUARIOS CALIFICA ENTRE REGULAR Y MALO EL SERVICIO OFRECIDO POR EL RESPONSABLE DE LA VENTANILLA DE INFORMES, SITUACIÓN QUE CONTRIBUYE AL DESCONTENTO DE LAS PERSONAS QUE ACUDEN POR ATENCIÓN.

TABLA 08: ¿Cómo califica los procedimientos de los encargados de las ventanillas de atención para la realización de su trámite?

MALO	181
REGULAR	111
BUENO	36
MUY BUENO	24
	352

GRÁFICA 08



PARA LAS PERSONAS QUE ACUDEN PARA HACER SUS TRÁMITES A LAS OFICINAS DE SEGUROS, LOS PROCEDIMIENTOS NO SON LOS IDÓNEOS Y DE AHÍ EL CALIFICATIVO DE LA GRAN MAYORÍA (REGULAR/MALO), TAL COMO LO OBSERVAMOS EN LA TABLA Y GRÁFICO 08.

TABLA 09: ¿Cómo califica el procedimiento para dar solución a los trámites que realiza?

MALO	162
REGULAR	138
BUENO	27
MUY BUENO	25
	352

GRÁFICA 09

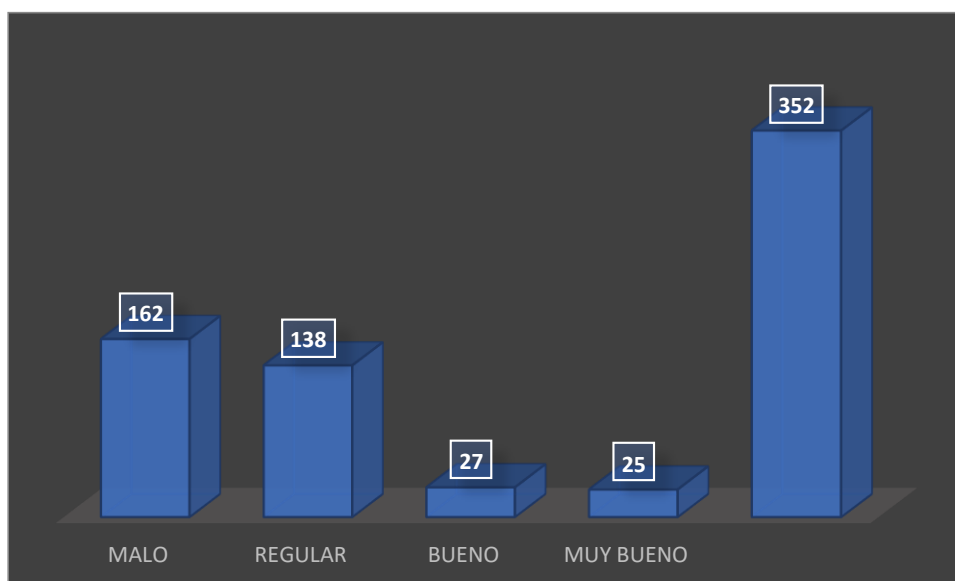


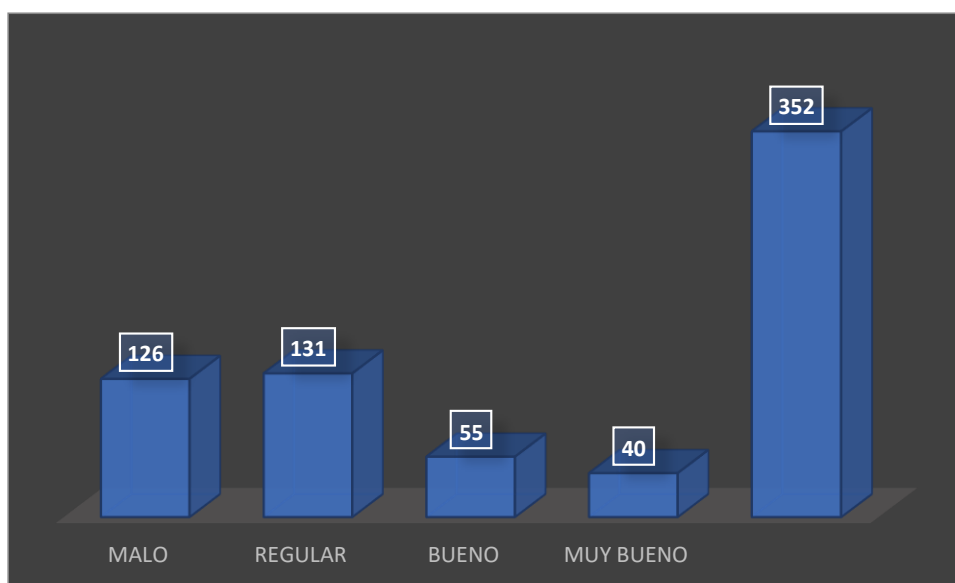
TABLA Y GRÁFICO 09, NOS MUESTRAN CON CLARIDAD QUE LOS PROBLEMAS DE LOS TRÁMITES NO SON SOLUCIONADOS A TIEMPO, Y POR ESO UNA MAYORÍA PREOCUPANTE LOS CALIFICA COMO REGULAR Y MALO.

DIMENSIÓN: ENTORNO

TABLA 10: ¿Cómo calificaría la información sobre los materiales utilizados en las actividades que se llevan a cabo en esta oficina (incluidos los materiales informativos y los formatos necesarios para los trámites)?

<i>MALO</i>	126
<i>REGULAR</i>	131
<i>BUENO</i>	55
<i>MUY BUENO</i>	40
	352

GRÁFICA 10

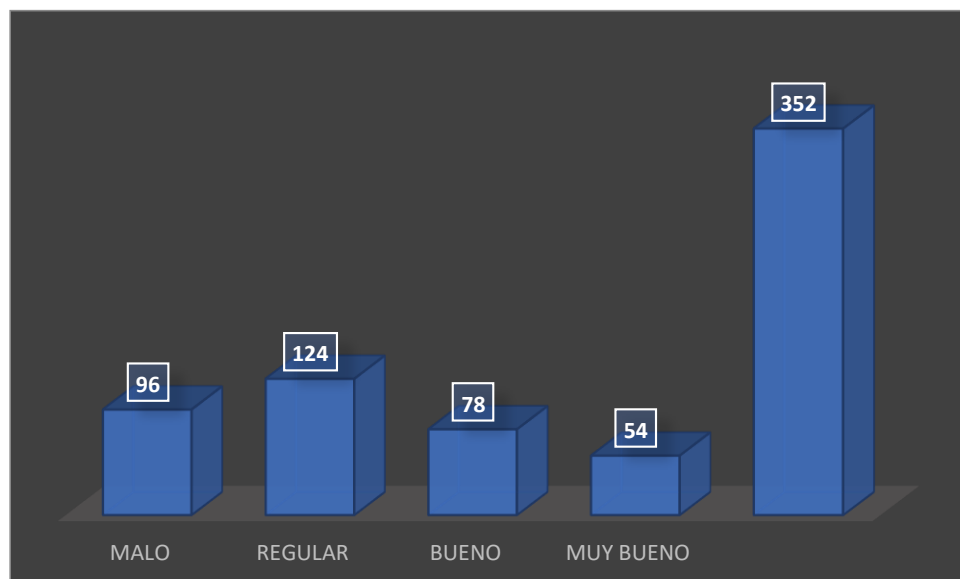


EL MATERIAL INFORMATIVO OFRECIDO POR OFICINA DE ESSALUD, NO ES LO QUE REALMENTE NECESITA LA MAYORÍA DE USUARIOS, ES DECIR LA MAYORIA DE FORMATOS SON GENERALIZADOS PARA DIVERSOS TRÁMITES PROVOCANDO LA CONFUSIÓN EN EL LLENADO CORRECTO Y SE NOTA EN EL CALIFICATIVO DE REGULAR Y MALO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, ASÍ LO VEMOS EN LA TABLA Y GRÁFICO 10.

TABLA 11: ¿Cómo califica la redacción y el diseño del equipo utilizado para el desarrollo de actividades en esta oficina?

MALO	96
REGULAR	124
BUENO	78
MUY BUENO	54
	352

GRÁFICA 11



LA TABLA Y GRÁFICA 11, NOS MUESTRA EL DESCONTENTO DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL DISEÑO DEL MATERIAL QUE EMPLEAN PARA DESARROLLAR LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y DE AHÍ LAS ALTAS RESPUESTAS NEGATIVAS COMO REGULAR Y MALAS.

INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO – PERSPECTIVAS

EXPECTATIVAS

EN NUESTRO PAÍS, SIN LA ORGANIZACIÓN MODERNA Y EL PROGRESO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, ES IMPOSIBLE ALCANZAR UN NIVEL ACEPTABLE DE SALUD.

LA MAYOR O MENOR EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN COMO ES, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, EXPLICA LAS GRANDES BRECHAS INSISTENTES ENTRE LOS SISTEMAS NACIONALES QUE FUNCIONAN BIEN Y AQUELLOS DEFICIENTES.

ALCANZAR UN MEJOR NIVEL EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DE LA RED ESSALUD LAMBAYEQUE ESTÁ VINCULADO CON OTROS FACTORES CONDICIONANTES DE LA SITUACIÓN DE SALUD, QUE SUELEN ESCAPAR DEL CONTROL DE LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE ESSALUD LAMBAYEQUE, COMO EDUCACIÓN, TRANSPORTE, AMBIENTE E INTERÉS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS.

EL PERÚ TIENE LAS CONDICIONES DESDE HACE MÁS DE UNA DÉCADA, PARA ALCANZAR UN NIVEL MUY SUPERIOR EN ATENCIÓN AL USUARIO, EN SALUD Y ASEGURAMIENTO SOCIAL, POR LO TANTO, TENEMOS QUE ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE REALIZAR UN PROCESO EXITOSO DE REFORMA Y DESARROLLO.

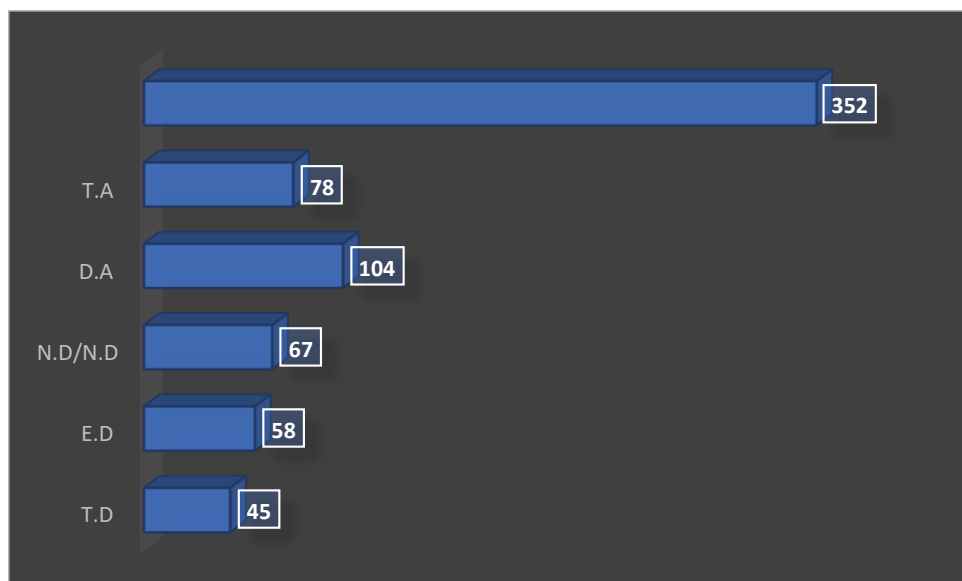
Elementos Tangibles

- Las instalaciones cuenten con la infraestructura para realizar su trámite.
- La Oficina, se encuentre limpia y presentable.
- Que el personal será identificable por su vestimenta o algún carnet que los identifique.
- Que existirán volantes o folletos adecuados para informar sobre el procedimiento a realizar en cada trámite.
- Que dispongan de los elementos necesarios para brindar la comodidad a los usuarios mientras esperan su turno de atención.

TABLA 12

<i>T.D</i>	45
<i>E.D</i>	58
<i>N.D/N.D</i>	67
<i>D.A</i>	104
<i>T.A</i>	78
	352

GRÁFICA 12



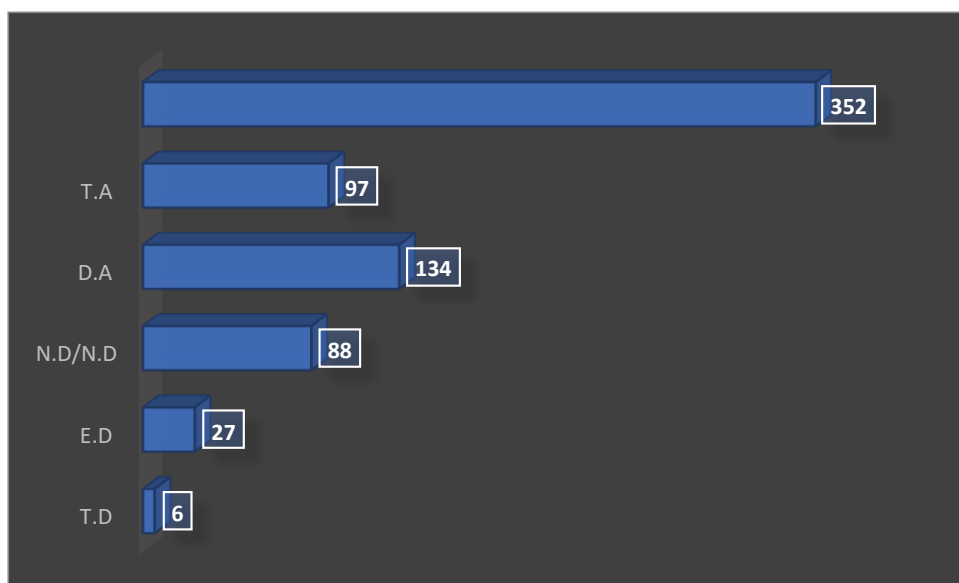
Fiabilidad

- Que será atendido en la oficina, inmediatamente a su llegada.
- Que existe una ventanilla de atención para personas vulnerables (con discapacidad, embarazadas o personas de avanzada edad).
- De haber cola, que se respetará el orden lógico de llegada.
- Que los trabajadores se interesen por resolver sus problemas.
- Que el registro y destinación a la ventanilla correspondiente será rápido y adecuado.

TABLA 13

<i>T.D</i>	6
<i>E.D</i>	27
<i>N.D/N.D</i>	88
<i>D.A</i>	134
<i>T.A</i>	97
	352

GRÁFICA 13



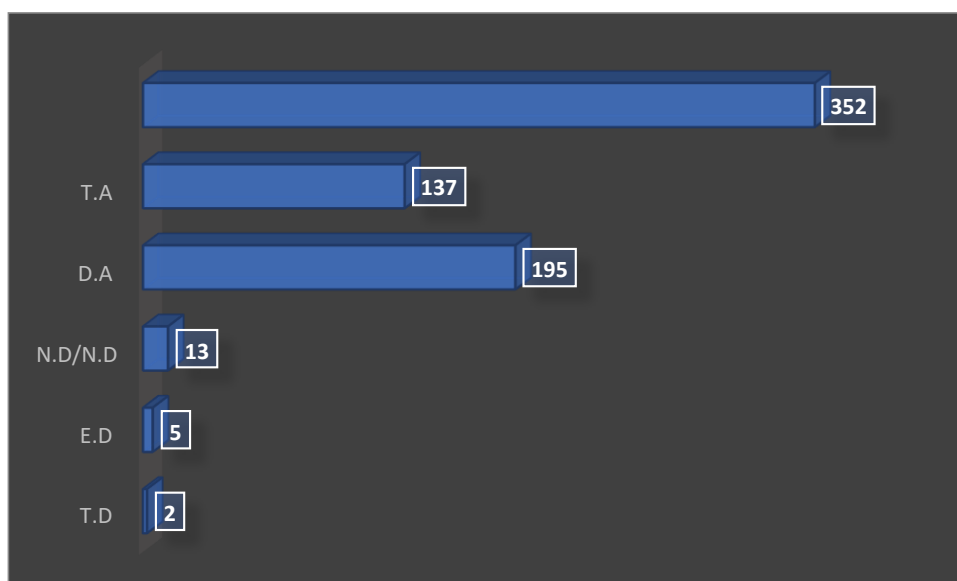
Capacidad de respuesta

- Que los trámites serán sencillos y rápidos de realizar.
- Que los trabajadores levantan cualquier duda o pregunta que tenga.
- Los trabajadores se desenvolverán rápidamente para atender a todos los usuarios que necesitan realizar sus trámites.
- Que habrá apoyo entre trabajadores para solucionar un problema.
- De haber una queja o reclamo que atenderán y responderán dicha queja o reclamo inmediatamente.

TABLA 14:

<i>T.D</i>	2
<i>E.D</i>	5
<i>N.D/N.D</i>	13
<i>D.A</i>	195
<i>T.A</i>	137
	352

GRÁFICA 14



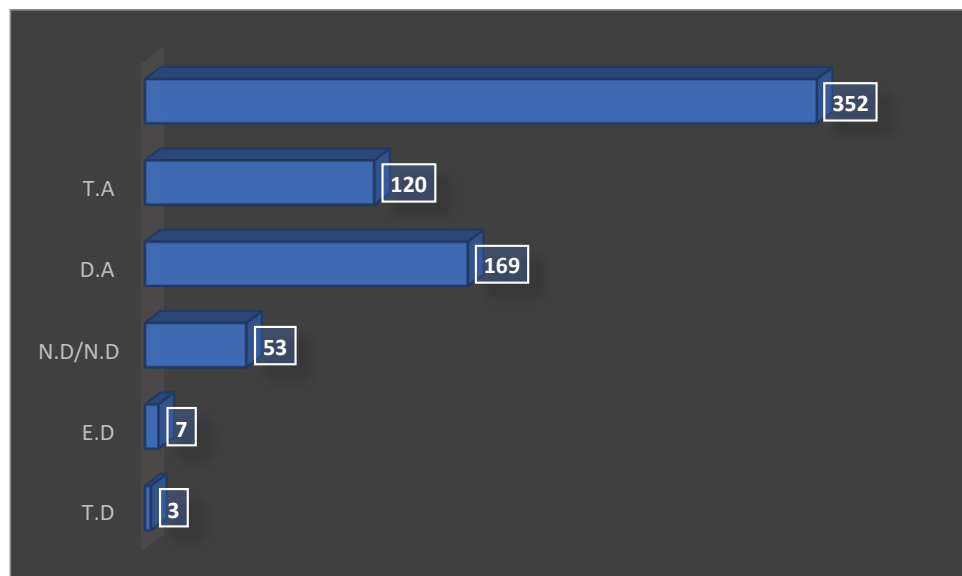
Seguridad

- Que el empleado se mostrará seguro de lo que hace, demostrando que tiene amplios conocimientos en los trámites que realiza.
- Que solucionarán las necesidades de los usuarios rápidamente.
- De necesitar un trámite adicional, que los empleados le indicaran adecuadamente lo que tiene que realizar.
- Si se tiene que esperar, que los usuarios serán ubicados de forma ordenada y adecuada en un lugar de la oficina.
- Que el personal sepa realizar los trámites sin necesidad de perder tiempo, y a la vez esté en la capacidad de responder preguntas de los usuarios.

TABLA 15

<i>T.D</i>	3
<i>E.D</i>	7
<i>N.D/N.D</i>	53
<i>D.A</i>	169
<i>T.A</i>	120
	352

GRÁFICA 15



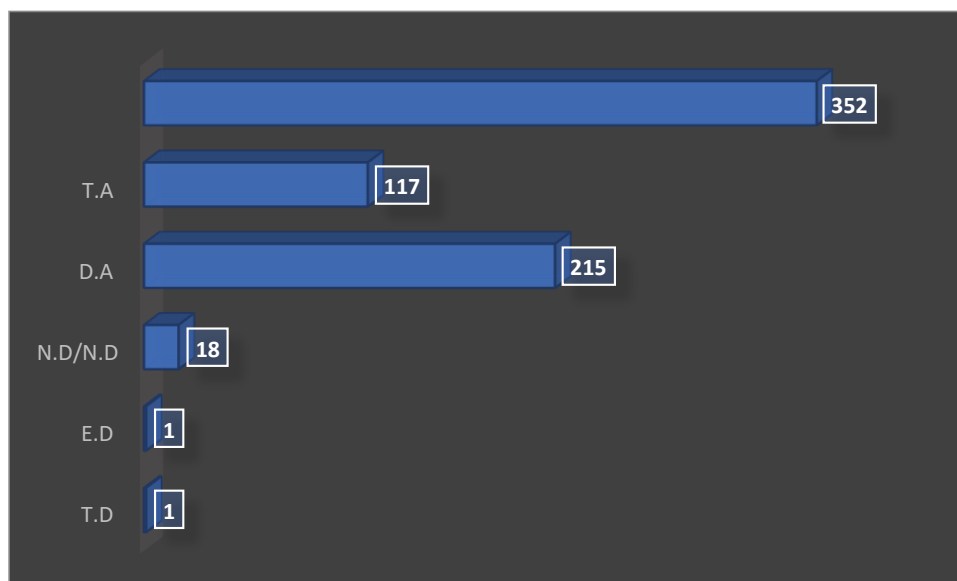
Empatía

- Que los empleados serán amables con los usuarios.
- Que la atención será personalizada, atendiendo de acuerdo a sus necesidades.
- Que se orientará a los usuarios claramente sobre el procedimiento para realizar un trámite.
- Que comprenderán las necesidades que los usuarios tengan.

TABLA 16

<i>T.D</i>	1
<i>E.D</i>	1
<i>N.D/N.D</i>	18
<i>D.A</i>	215
<i>T.A</i>	117
	352

GRÁFICA 16



PERSPECTIVAS

EN ESTOS TIEMPOS, CON LOS ADELANTOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DE LA CIENCIA MÉDICA Y TAMBIÉN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS SE EXIGE DEMOSTRAR EFICACIA, EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE SALUD. LAS DECISIONES QUE SE TOMEN AL BRINDAR UN SERVICIO AL USUARIO DEBEN BASARSE EN EVIDENCIAS Y LAS ACCIONES QUE SE DESARROLLAN DEBEN SER EVALUADAS.

ESTOS INSTRUMENTOS SON INDISPENSABLES PARA QUE LA OSPE ESSALUD - RED LAMBAYEQUE OFREZCA UN BUEN SERVICIO Y NO PIERDA LA PERSPECTIVA DE LA MISIÓN COMO INSTITUCIÓN DE SALUD.

PARA CUMPLIR CON ESTA ENORME MISIÓN DE LA RED ESSALUD LAMBAYEQUE, DEBE CONSERVAR EL EQUILIBRIO ENTRE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN, LOS ASPECTOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS Y LA DIMENSIÓN ÉTICA Y HUMANA DE SUS SERVIDORES.

NO SE PUEDE OLVIDAR QUE UN BUEN SERVICIO DE LAS OFICINAS DE LA RED SALUD LAMBAYEQUE ATENDIENDO AL USUARIO, GIRA EN TORNO AL VALOR Y AL RESPETO DE LA PERSONA. EL BUEN DESEMPEÑO DE LAS LABORES ES EL ESPEJO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA Y EL SERVICIO Y ASÍ LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

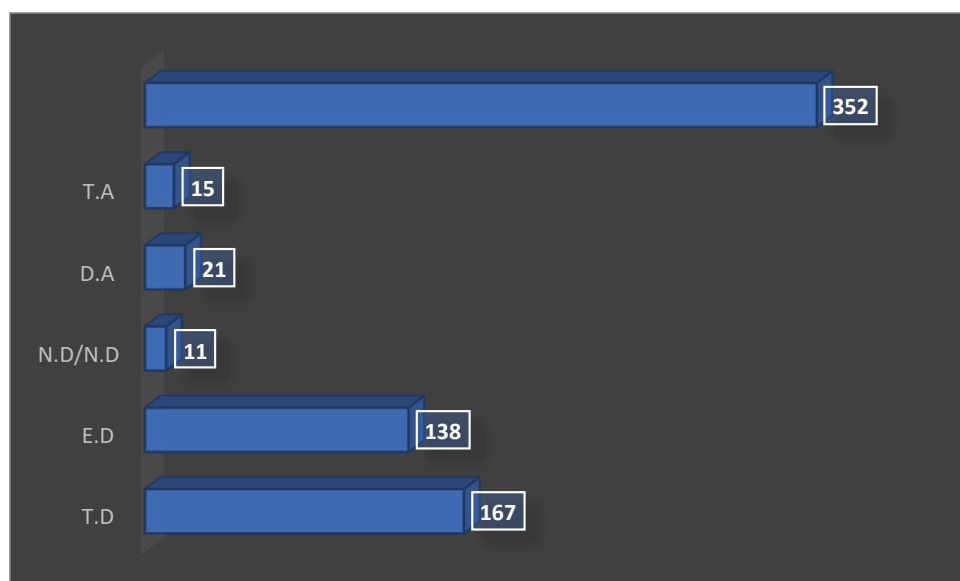
Elementos Tangibles

- ¿Considera que las instalaciones, cuenta con la infraestructura para realizar su trámite?
- ¿Considera que la Oficina, se encuentra limpia y presentable?
- ¿El personal es identificable por su vestimenta o algún carnet que los identifique?
- ¿Existen volantes o folletos adecuados para informar sobre el procedimiento a realizar en cada trámite?
- ¿Considera que la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, sucursal Lambayeque, cuenta con los elementos necesarios para brindar la comodidad a los usuarios mientras esperan su turno de atención?

TABLA 17

<i>T.D</i>	167
<i>E.D</i>	138
<i>N.D/N.D</i>	11
<i>D.A</i>	21
<i>T.A</i>	15
	352

GRÁFICA 17



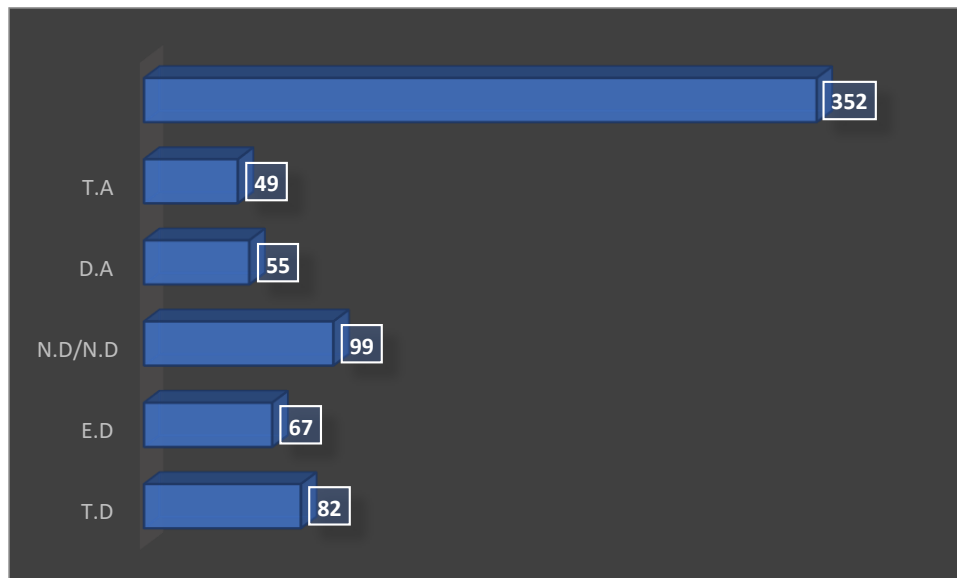
Fiabilidad

- ¿Le atendieron inmediatamente a su llegada?
- ¿Existe una ventanilla de atención para personas vulnerables (con discapacidad, embarazadas o personas de avanzada edad)?
- ¿Se atendió respetando el orden lógico de llegada?
- ¿Los trabajadores se interesan por resolver sus problemas?
- ¿Se le registró y destinó a la ventanilla correspondiente de manera rápida y adecuada?

TABLA 18

<i>T.D</i>	82
<i>E.D</i>	67
<i>N.D/N.D</i>	99
<i>D.A</i>	55
<i>T.A</i>	49
	352

GRÁFICA 18



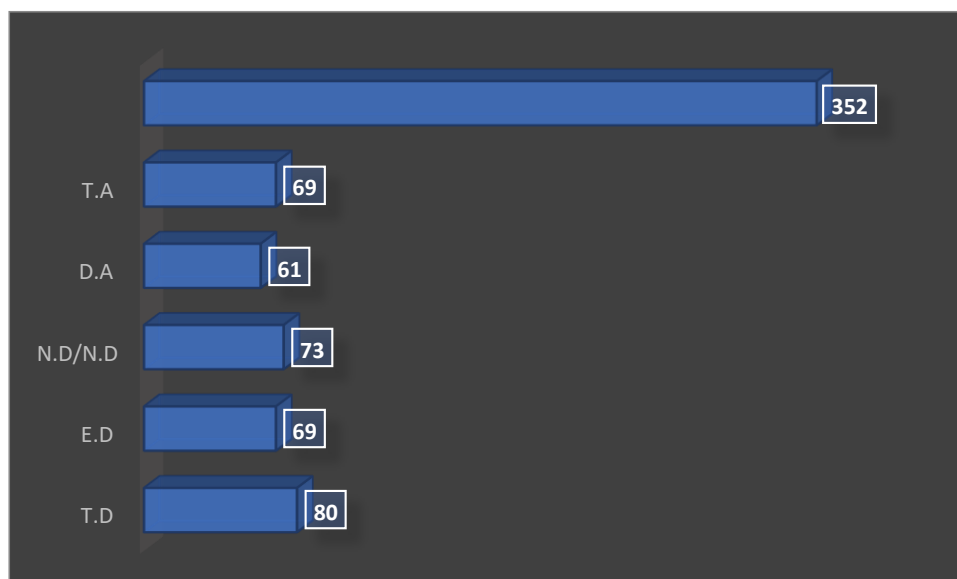
Capacidad de respuesta

- ¿Considera que los trámites son sencillos y rápidos de realizar?
- ¿Los trabajadores levantaron cualquier duda o pregunta que usted realizó?
- ¿Los trabajadores se desenvuelven rápidamente para atender a todos los usuarios que necesitan realizar sus trámites?
- ¿Considera que hay apoyo entre trabajadores para solucionar un problema?
- De haber realizado una queja o reclamo, ¿Le atendieron y respondieron dicha queja o reclamo de manera oportuna?

TABLA 19

<i>T.D</i>	80
<i>E.D</i>	69
<i>N.D/N.D</i>	73
<i>D.A</i>	61
<i>T.A</i>	69
	352

GRÁFICA 46



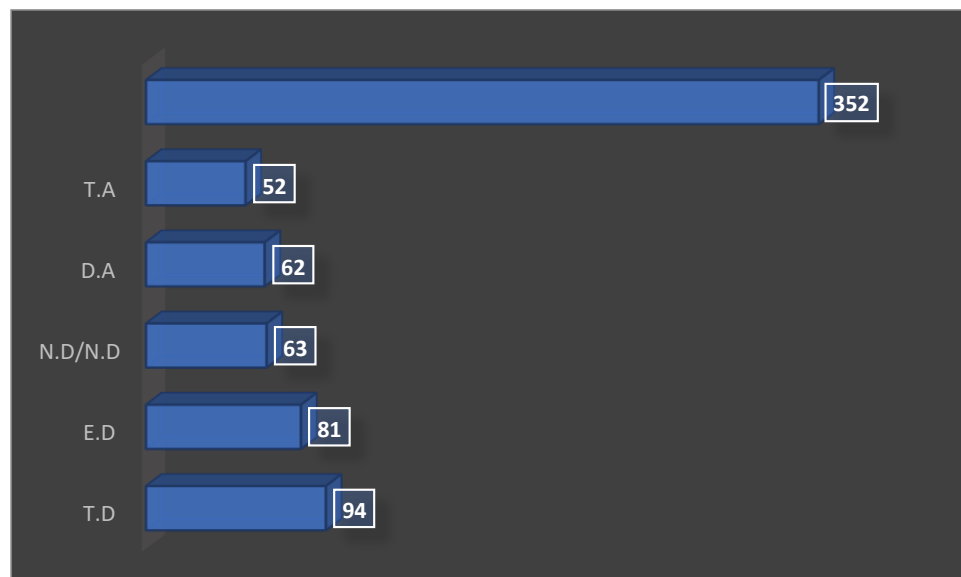
Seguridad

- ¿El empleado se mostró seguro de lo que hace, demostrando que tiene amplios conocimientos en los trámites que realiza?
- ¿Solucionaron sus necesidades rápidamente?
- De necesitar un trámite adicional, ¿los empleados le indicaron adecuadamente el proceso que tiene que realizar?
- Si se tuvo que esperar, ¿Fue ubicado de forma ordenada y adecuada en un lugar de la oficina?
- ¿El personal sabe realizar los trámites sin necesidad de perder tiempo, y a la vez está en la capacidad de responder preguntas?

TABLA 20

<i>T.D</i>	94
<i>E.D</i>	81
<i>N.D/N.D</i>	63
<i>D.A</i>	62
<i>T.A</i>	52
	352

GRÁFICA 20



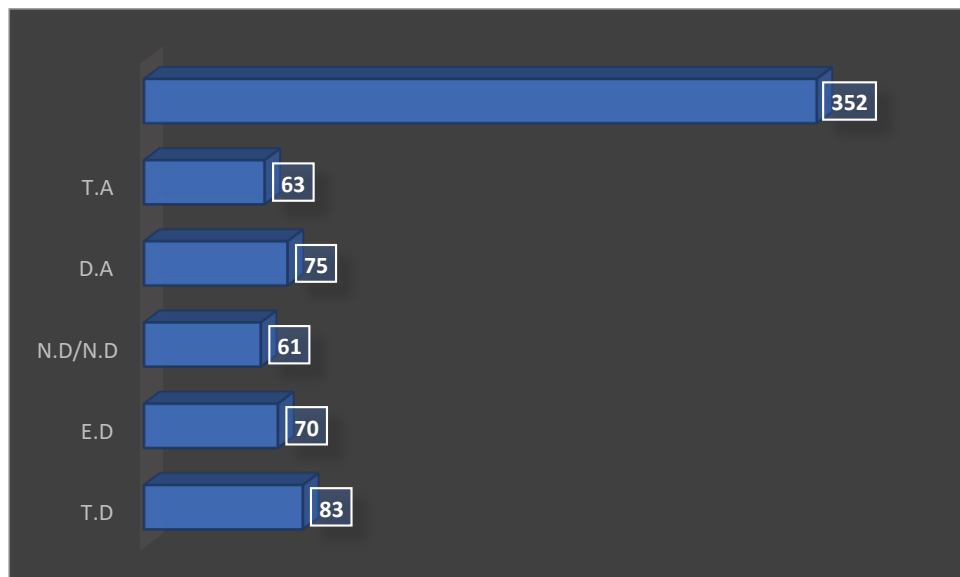
Empatía

- ¿El empleado que le atendió fue amable?
- ¿La atención que recibió es personalizada, atendiéndole de acuerdo a sus necesidades?
- ¿Fue orientado claramente sobre el procedimiento para realizar su trámite?
- ¿El o los empleados que le atendieron comprendieron las necesidades que usted tenía?

TABLA 21

<i>T.D</i>	83
<i>E.D</i>	70
<i>N.D/N.D</i>	61
<i>D.A</i>	75
<i>T.A</i>	63
	352

GRÁFICA 21



V.- CONCLUSIONES

- 1.- En la relación existente entre la variable gestión de calidad y satisfacción, se obtuvo un coeficiente igual a 0.526, el cual fue estadísticamente significativo.
- 2.- La situación actual de la gestión de la calidad total en la OSPE ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019, fue desde la percepción de los usuarios como inadecuada, dado que se evidenció múltiples problemas en la atención por parte de los responsables y colaboradores de dichas áreas.
- 3.- El nivel de satisfacción de los usuarios de la OSPE ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019, según la percepción de los usuarios fue calificado como insatisfechos y representado en un 96.9%. En donde el cuestionario de expectativa obtuvo un puntaje promedio de 89.63 y en el cuestionario de percepción fue de 60.50, lo cual muestra problemas de insatisfacción.
- 4.- El grado de influencia de la gestión de la calidad total en satisfacción de usuarios de la OSPE ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019, es poco significativa a un nivel del 0.526, lo cual debe existir otros factores intervinientes en las respuestas de los usuarios.
- 5.- La propuesta de un plan de mejora en la gestión de la calidad total incrementará la satisfacción de usuarios de la OSPE ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019, dado que está diseñado bajo la norma de ISO 9001, la cual su efectividad ya ha sido plasmada en múltiples organizaciones.

VI.- RECOMENDACIONES

A la entidad, específicamente la Gerencia Central De Seguros y Prestaciones Económicas, realizar múltiples estudios de calidad, así como de satisfacción, con la finalidad de poder identificar la situación que atraviesa la institución y así buscar su inmediata corrección. Esto contribuirá con el mejor desempeño en cuanto a la atención al usuario y así garantizar su satisfacción.

Así mismo realizar capacitaciones al personal responsable de atención al usuario, para garantizar un mejor servicio. Además, implementar un plan estratégico de gestión de calidad total en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, a fin de elevar la calidad del servicio de la oficina y a su vez aumentar la satisfacción de los usuarios.

Adquisición de un nuevo local, con mejores condiciones, que permita más orden tanto para colaboradores y usuarios en general, esto ayudará a tener un agradable ambiente de espera, orden de llegada y atención, así como ubicación para cada área, que permita espacios para la atención a cada asegurado dependiendo el trámite a realizar.

Abrir más ventanillas para Informes, espacio primordial, puesto que los primeros días de cada mes, la afluencia de asegurados es mayor, originándose aglomeraciones, reclamos, entre otros. La ventanilla de informes ayudará a descongestionar el ambiente orientando sobre requisitos incompletos o formatos mal llenados.

Implementar un sistema de colas con tickets, esto permitirá un control de llegada de usuarios, y por tanto se les atenderá de forma justa. Además de calificar el tiempo de atención que demore cada personal. Asimismo, mejorar la atención preferencial, dando mayor comodidad a los usuarios, con señalización, asientos priorizados y orientación oportuna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010*. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
- Alcalde, E., & Castañeda, J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/678>
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los asegurados y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la perspectiva del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014*. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Obtenido de <http://dpace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>
- Dirección General de Salud de las Personas. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Lima, Perú: Dirección de Calidad de Salud, Ministerio de Salud – MINSA. Obtenido de http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf
- Dirección General de Salud de las Personas. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Dirección de Calidad de Salud, Ministerio de Salud – MINSA. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- Evans y Lindsay (2015) *"calidad de la percepción de las personas que se ajustan a sus necesidades"*
- Donna Bedian y Williams, en el Hospital Universitario Valle "Evaristo García", E.S.E. (2010).

- Fernández, C., Hernández, S. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Forrellat (2014) "*calidad a los servicios de salud*"
- García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
- Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/633>
- Ministerio de Justicia del Perú. (2013). *Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Distritos judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11/INFORME-RESULTADOS-DEFENSA-PUBLICAok.pdf>
- Ministerio de Salud. (2003). *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (2009). *Norma Internacional ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad*. Suiza: ISO. Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/index.html>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Schiffman et al. (2010) dijo: *“La calidad del servicio depende del objetivo y la dirección de la brecha entre las expectativas del servicio y la evaluación y acreditación. Actualmente”*

Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios. (2016). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la oficina central de atención al ciudadano*. España. Recuperado de http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292427813385?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2=Grupo&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3D2015_Estudio_de_satisfaccion_sobre_el_servicio_recibido_en_la_Oficina_Central_de_Atencion_al_Ciud.PDF&blobheadervalue2=Docs_InformacionEstadistica

Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

Zegarra, A. (2013). *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012 – 2013*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/473/zegarra_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

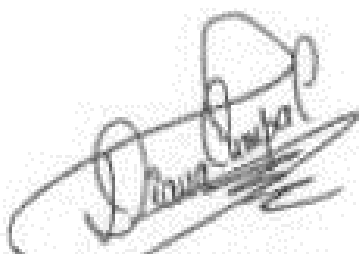
DIANA ESTHER CUMPA CAPUÑAY, bachiller en Administración y Finanzas de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI 47269000, con Tesis titulada: “GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, AÑO 2018-2019”.

Explico bajo juramento:

1. El trabajo proviene de mi autoría.
2. Consulté las normas internacionales de nominación y las referencias de las fuentes consultadas.
3. El trabajo no ha sido auto plagiado; Es decir, no fue publicado ni presentado hasta ahora para obtener un primer título académico o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no fueron incorrectos, duplicados ni copiados.

De ser FRAUDE (datos incorrectos), el plagio (información sin cita de los autores), auto duplicado (presentación de la nueva exploración de su investigación publicada), piratería (uso ilegal de información extranjera) o falsificación (ideas erróneas de otros), asumo las consecuencias y las sanciones que derivan mi acción y envíen las disposiciones aplicables de la Universidad Particular de Chiclayo.

Agosto del 2021.



BACH. DIANA ESTHER CUMPA CAPUÑAY

DNI: 47269000

ANEXO 2

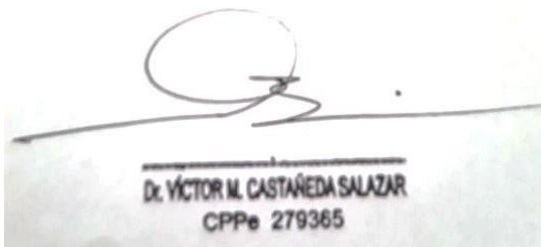
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

DR. VÍCTOR MANUEL CASTAÑEDA SALAZAR, Docente Invitado de la facultad de Comunicación Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI 16472018, asesor de Tesis titulada: “GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, AÑO 2018-2019”.

Declaro bajo juramento:

- 1.- La Tesis es de autoría de Diana Esther Cumpa Capuñay.
2. Se ha consultado las normas internacionales de nominación y las referencias de las fuentes consultadas.
3. El trabajo no ha sido auto plagiado; es decir, no fue publicado ni presentado hasta ahora para obtener un primer título académico o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no fueron incorrectos, duplicados ni copiados.

De ser FRAUDE (datos incorrectos), el plagio (información sin cita de los autores), auto duplicado (presentación de la nueva exploración de su investigación publicada), piratería (uso ilegal de información extranjera) o falsificación (ideas erróneas de otros), asumo las consecuencias y las sanciones que derivan mi acción y envíen las disposiciones aplicables de la Universidad Particular de Chiclayo



Dr. VÍCTOR M. CASTAÑEDA SALAZAR
CPPe 279365

Agosto del 2021.

DR. VÍCTOR MANUEL CASTAÑEDA SALAZAR

DNI: 16472018

ANEXO 3

ANEXO 3
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Chiclayo, junio del 2021

Señores

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Presente:

De mi consideración

Por medio de la presente es grato expresarle mi cordial saludo a nombre de la de la oficina de Seguros y Prestaciones Económicas - OSPE ESSALUD, y a la vez informarles que la Bach. En Administración y Finanzas DIANA ESTHER CUMPA CAPUÑAY, se le brindó facilidades para que desarrolle la investigación GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, AÑO 2018-2019, aplicando su instrumento de recolección de datos.

Sin otro particular, quedo de ustedes;

Atentamente


.....
Lic. Miguel A. Rondon Sánchez
JEFE DE LA OFICINA DE SEGUROS Y
PRESTACIONES ECONÓMICAS LAMBAYEQUE
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS


Jefe Ofic. de Seguros y Prestaciones Económicas

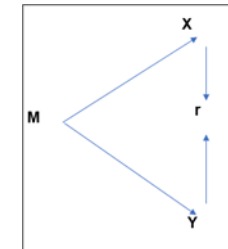
Red Lambayeque

DNI: 10339809

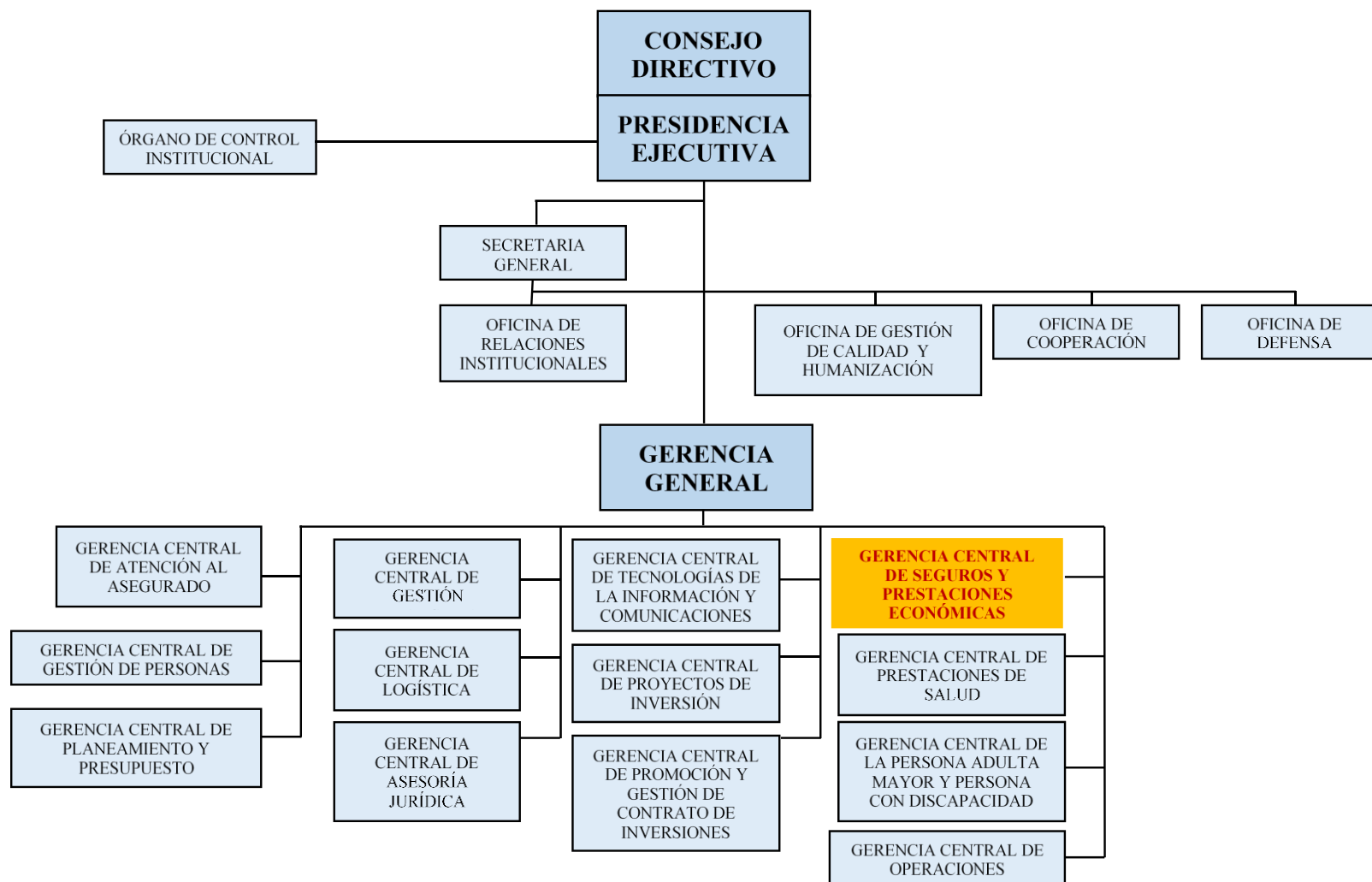
ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

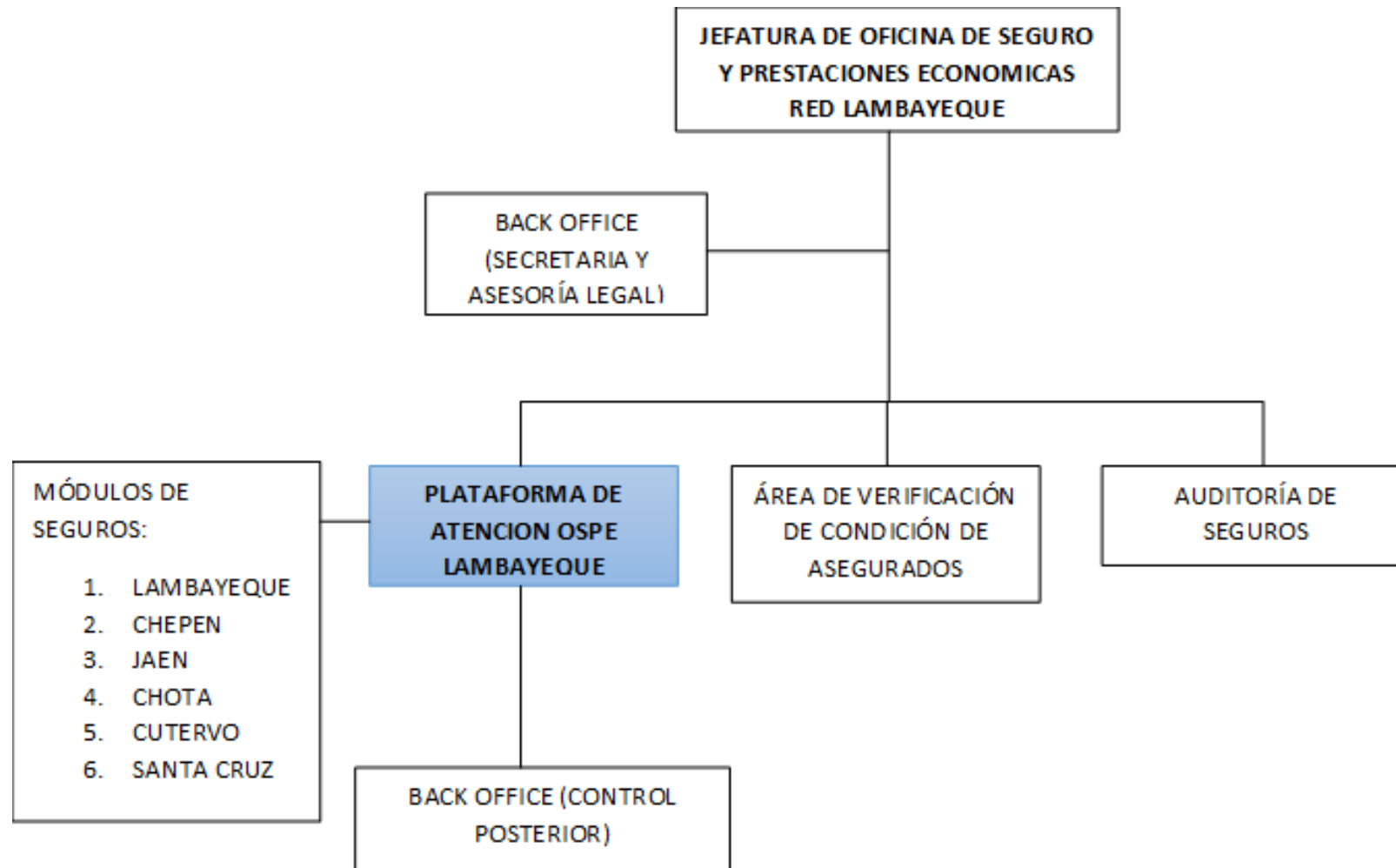
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Qué relación existe entre gestión de calidad total, con la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque año 2018-2019?	OBJETIVO GENERAL	GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	TIPO: La presente investigación es del tipo cuantitativa no experimental, ya que tomando como referencia las definiciones de Fernández, Hernández y Baptista (2014), se tomará como base la mediación numérica y el análisis estadístico para determinar los patrones de comportamiento de las variables en estudio, además de que no se manipulará las variables en estudio, sino que se observará y analizará tal y como se están desarrollando en su entorno normal.	POBLACIÓN: El universo poblacional, estuvo conformado por un total de 4200 usuarios durante un mes, los mismos que permanentemente acuden en busca de un servicio de salud.
	Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad total y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.			
	OBJETIVO ESPECÍFICOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DISEÑO: El estudio presenta un diseño descriptivo correlacional propositivo, ya que en base a los resultados obtenidos procederemos a elaborar una propuesta que permita solucionar los problemas y las deficiencias encontradas. Esquema del diseño descriptivo correlacional: Diseño descriptivo correlacional Dónde: M: Muestra de estudio. X: Variables independientes. Y: Variable dependiente. r: Relación entre las variables.	MUESTRA: Por lo que para determinar la muestra hicimos uso de la fórmula de muestreo probabilístico, para muestras finitas: Donde: N: Población (4200) Z: nivel de confianza 95% (1.96) p: Proporción de aciertos 50% (0,5) q: Proporción de desaciertos 1 - p (0.5) E2: Error muestral (0.05) Por lo que la muestra fue de 352 usuarios.
	OE1: Diagnosticar la situación actual de gestión de calidad total de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.			
	OE2: Identificar el nivel de satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.			
	OE3: Determinar el grado de influencia de gestión de calidad total en la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.			
	OE4: Proponer un plan de mejora en la gestión de calidad total para incrementar la satisfacción de usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD, Red Lambayeque, año 2018-2019.			



ANEXO 5
ORGANIGRAMA DE ESSALUD



ANEXO 6
ORGANIGRAMA DE OSPE LAMBAYEQUE



ANEXO 7

ENCUESTA: Instrumento que se utilizará para la recolección de la información relevante para el estudio, y que será validada por expertos.

Buen día, estamos realizando una investigación para conocer la calidad del servicio que brinda la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, sucursal Lambayeque, para lo cual se le solicita responder las siguientes preguntas. La información que usted brinda es de carácter reservado y solo se utilizará para contribuir en la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente la pregunta y responde marcando con **x**, según corresponda y luego en el siguiente cuestionario marque la percepción que tiene después de haber recibido el servicio que vino a realizar.

Instrumentos de la variable 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.

TÉCNICA - CIENTÍFICA	SI	NO
1.- ¿Crees que el personal que está contigo te ha dado un trato completo, amable y respetuoso?		
2.- ¿Hay suficientes personas en el área para satisfacer las necesidades de los usuarios existentes?		
3.- ¿Usted cree que el área respeta la normativa y reglamento para atención al usuario establecido?		

HUMANO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
4.- ¿Cómo valoraría el conocimiento de los responsables de los diferentes campos de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD?				
5.- ¿Cómo valoraría el desempeño general de los responsables de las distintas áreas?				
6.- ¿Cómo califica la actitud de las personas encargadas de las diferentes áreas?				
7.- ¿Cómo califica el procedimiento del encargado de la ventanilla de información?				

8.- ¿Cómo califica los procedimientos de los encargados de las ventanillas de atención para la solución de los trámites que realiza?				
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
9.- ¿Cómo califica la redacción y el diseño del equipo utilizado para el desarrollo de actividades en esta oficina?				
10.- ¿Cómo califica el procedimiento para dar solución a los trámites que realiza?				
11.- ¿Cómo califica la redacción y el diseño del equipo utilizado para el desarrollo de actividades en esta oficina?				

Instrumentos de la variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

PERCEPCIÓN

ALTERNATIVAS:

T.D: Totalmente en desacuerdo.

E.D: En desacuerdo.

N.A/N.D: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

D.A: De acuerdo.

T.A: Totalmente de acuerdo.

PERCEPCIÓN					
Elementos Tangibles	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>Las instalaciones cuenten con la infraestructura para realizar su trámite.</i>					
<i>La Oficina, se encuentre limpia y presentable.</i>					
<i>Que el personal será identificable por su vestimenta o algún carnet que los identifique.</i>					
<i>Que existirán volantes o folletos adecuados para informar sobre el procedimiento a realizar en cada trámite.</i>					
<i>Que cuenten con los elementos necesarios para brindar la comodidad a los usuarios mientras esperan su turno de atención.</i>					
Fiabilidad	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>Que será atendido en la oficina, inmediatamente a su llegada.</i>					
<i>Que existe una ventanilla de atención para personas vulnerables (con discapacidad, embarazadas o personas de avanzada edad).</i>					
<i>De haber cola que se respetará el orden lógico de llegada.</i>					
<i>Que los trabajadores se interesen por resolver sus problemas.</i>					
<i>Que el registro y destinación a la ventanilla correspondiente será rápido y adecuado.</i>					
Capacidad de respuesta	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>Que los trámites serán sencillos y rápidos de realizar.</i>					
<i>Que los trabajadores levantan cualquier duda o pregunta que tenga.</i>					
<i>Los trabajadores se desenvolverán rápidamente para atender a todos los usuarios que necesitan realizar sus trámites.</i>					
<i>Que habrá apoyo entre trabajadores para solucionar un problema.</i>					
<i>De haber una queja o reclamo que atenderán y responderán dicha queja o reclamo.</i>					
Seguridad	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>Que el empleado se mostrara seguro de lo que hace, demostrando que tiene amplios conocimientos en los trámites que realiza.</i>					
<i>Que solucionaran las necesidades de los usuarios rápidamente.</i>					
<i>De necesitar un trámite adicional, que los empleados le indicaran adecuadamente lo que tiene que realizar.</i>					
<i>Si se tiene que esperar, que los usuarios serán ubicados de forma ordenada y adecuada en un lugar de la oficina.</i>					
<i>Que el personal sepa realizar los trámites sin necesidad de perder tiempo, y a la vez esté en la capacidad de responder preguntas de los usuarios.</i>					
Empatía	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>Que los empleados serán amables con los usuarios.</i>					

Que la atención será personalizada, atendiendo de acuerdo a sus necesidades.					
Que se orientará a los usuarios claramente sobre el procedimiento para realizar un trámite.					
Que comprenderán las necesidades que los usuarios tengan.					

ALTERNATIVAS:

T.D: Totalmente en desacuerdo.

E.D: En desacuerdo.

N.A/N.D: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

D.A: De acuerdo.

T.A: Totalmente de acuerdo.

PERSPECTIVA

Elementos Tangibles	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>¿Considera que las instalaciones, cuenta con la infraestructura para realizar su trámite?</i>					
<i>¿Considera que la Oficina, se encuentra limpia y presentable?</i>					
<i>¿El personal es identificable por su vestimenta o algún carnet que los identifique?</i>					
<i>¿Existen volantes o folletos adecuados para informar sobre el procedimiento a realizar en cada trámite?</i>					
<i>¿Considera que la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, sucursal Lambayeque, cuenta con los elementos necesarios para brindar la comodidad a los usuarios mientras esperan su turno de atención?</i>					
Fiabilidad	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>¿Le atendieron inmediatamente a su llegada?</i>					
<i>¿Existe una ventanilla de atención para personas vulnerables (con discapacidad, embarazadas o personas de avanzada edad)?</i>					
<i>¿Se atendió respetando el orden lógico de llegada?</i>					
<i>¿Los trabajadores se interesan por resolver sus problemas?</i>					
<i>¿Se le registró y destinó a la ventanilla correspondiente de manera rápida y adecuada?</i>					
Capacidad de respuesta	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>¿Considera que los trámites son sencillos y rápidos de realizar?</i>					
<i>¿Los trabajadores levantaron cualquier duda o pregunta que usted realizó?</i>					
<i>¿Los trabajadores se desenvuelven rápidamente para atender a todos los usuarios que necesitan realizar sus trámites?</i>					
<i>¿Considera que hay apoyo entre trabajadores para solucionar un problema?</i>					
<i>De haber realizado una queja o reclamo, ¿Le atendieron y respondieron dicha queja o reclamo de manera oportuna?</i>					
Seguridad	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>¿El empleado se mostró seguro de lo que hace, demostrando que tiene amplios conocimientos en los trámites que realiza?</i>					
<i>¿Solucionaron sus necesidades rápidamente?</i>					
<i>De necesitar un trámite adicional, ¿los empleados le indicaron adecuadamente el proceso que tiene que realizar?</i>					
<i>Si se tuvo que esperar, ¿Fue ubicado de forma ordenada y adecuada en un lugar de la oficina?</i>					
<i>¿El personal sabe realizar los trámites sin necesidad de perder tiempo, y a la vez está en la capacidad de responder preguntas?</i>					
Empatía	T.D	E.D	N.A/N.D	D.A	T.A
<i>¿El empleado que le atendió fue amable?</i>					
<i>¿La atención que recibió es personalizada, atendiéndole de acuerdo a sus necesidades?</i>					
<i>¿Fue orientado claramente sobre el procedimiento para realizar su trámite?</i>					

¿El o los empleados que le atendieron comprendieron las necesidades que usted tenía?

--	--	--	--	--	--

ANEXO 8

FICHA TÉCNICA/ OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

I.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: YTALO BIANCATO MAGNI

I.2 PROFESIÓN: ADMINISTRADOR.

I.3 GRADO ACADÉMICO: DOCTOR.

I.4 TITULO DE LA INVESTIGACION: Gestión de la Calidad Total y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, año 2018-2019.

II. ASPECTO A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEF	REG	B	MB	EX
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					98%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y mejora continua.					97%
ORGANIZACIÓN	Se nota organización lógica.					99%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					96%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					96%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos científicos.					98%
COHERENCIA	Entre variables, dimensiones e indicadores.					98%
METODOLOGIA	Responde a propósitos de la investigación.					98%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					97%

DEF: DEFICIENTE 00% - 20%
REG: REGULAR 21% - 40%
B: BUENO 41% - 60%
MB: MUY BUENO 61% - 80%
EX: EXCELENTE 81% - 100%

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Valor en números: 97.5%

Valor en letras: EX: EXCELENTE

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

☒ (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

☐ () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' shape with a horizontal line through the middle and a small loop at the bottom.

FIRMA DEL EXPERTO

FICHA TÉCNICA/ OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

I.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MADELINE IRMA TIRADO GALVEZ.

I.2 PROFESIÓN: LICENCIADO EN EDUCACIÓN.

I.3 GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA.

I.4 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de la Calidad Total y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, año 2018-2019.

II. ASPECTO A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEF	REG	B	MB	EX
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					99%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					97%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y mejora continua.					98%
ORGANIZACIÓN	Se nota organización lógica.					98%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					97%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					97%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos científicos.					97%
COHERENCIA	Entre variables, dimensiones e indicadores.					98%
METODOLOGIA	Responde a propósitos de la investigación.					97%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					98%

DEF: DEFICIENTE 00% - 20%
REG: REGULAR 21% - 40%
B: BUENO 41% - 60%
MB: MUY BUENO 61% - 80%
EX: EXCELENTE 81% - 100%

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Valor en números: 97.6%

Valor en letras: EX: EXCELENTE

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

☒ (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

☐ () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA TÉCNICA/ OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

I.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: JOSÉ CARLOS SAMANEZ CASTILLO.

I.2 PROFESIÓN: ADMINISTRADOR.

I.3 GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

I.4 TITULO DE LA INVESTIGACION: Gestión de la Calidad Total y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas ESSALUD, RED LAMBAYEQUE, año 2018-2019.

II. ASPECTO A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEF	REG	B	MB	EX
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					98%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y mejora continua.					97%
ORGANIZACIÓN	Se nota organización lógica.					97%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					98%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad.					97%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teóricos científicos.					98%
COHERENCIA	Entre variables, dimensiones e indicadores.					97%
METODOLOGIA	Responde a propósitos de la investigación.					97%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					98%

DEF: DEFICIENTE	00% - 20%
REG: REGULAR	21% - 40%
B: BUENO	41% - 60%
MB: MUY BUENO	61% - 80%
EX: EXCELENTE	81% - 100%

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Valor en números: 97.5%

Valor en letras: EX: EXCELENTE

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

☒ (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

☐ () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 9

FOTOS DE OFICINA UBICADA EN PLAZA DE LA SEGURIDAD SOCIAL S/N - HOSPITAL ALMANZOR

EXTERIORES DE OFICINA







AMBIENTE DE ESPERA PARA EL PÚBLICO





VENTANILLA ADAPTABLE PARA INFORMES



VENTANILLA PREFERENCIAL





VENTANILLAS DE ATENCIÓN (INTERIOR DE OFICINA)





ENCUESTA APLICADA AL PÚBLICO











