



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho,
Huaura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Heredia Loza, Sandibel Sara (ORCID: 0000-0001-7212-7690)

ASESORA:

Dra. Delgado Wong, Sofia Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mi familia por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanza, a mi hija por ser mi inspiración para continuar estudiando.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	4
III.- METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreoPoblación	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV.- RESULTADOS.....	24
V.- DISCUSIÓN	35
VI.- CONCLUSIONES	40
VII.- RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 _Fiabilidad alfa de Cronbach global	27
Tabla 2 _Fiabilidad alfa de Cronbach de Gestión de calidad	28
Tabla 3 _Fiabilidad alfa de Cronbach de servicio del asegurado	28
Tabla 4 _Resultado descriptivo de gestión de calidad	30
Tabla 5 _Resultado descriptivo de servicio del asegurado	30
Tabla 6 _Resultado descriptivo de Enfoque	31
Tabla 7 _Resultado descriptivo de liderazgo	31
Tabla 8 _Resultado descriptivo de participación	32
Tabla 9 _Resultado descriptivo de procesos	32
Tabla 10 _Resultado descriptivo de sistema de gestión	33
Tabla 11 _Resultado descriptivo de mejora continua	33
Tabla 12 _Resultado descriptivo de decisiones	34
Tabla 13 _Resultado descriptivo de hechos	34
Tabla 14 _Gestión de calidad y servicio del asegurado	35
Tabla 15 _Prueba de Hipótesis Correlacional entre Gestión de calidad y servicio del asegurado	36
Tabla 16 _Prueba de Hipótesis entre enfoque y servicio del asegurado	36
Tabla 17 _Prueba de Hipótesis entre publicidad por liderazgo y servicio del asegurado	37
Tabla 18 _Prueba de Hipótesis entre participación y servicio del asegurado	37
Tabla 19 _Prueba de Hipótesis entre procesos y servicio del asegurado	38
Tabla 20 _Prueba de Hipótesis entre sistema de gestión y servicio del asegurado	38
Tabla 21 _Prueba de Hipótesis entre mejora continua y servicio del asegurado	39
Tabla 22 _Prueba de Hipótesis entre decisiones y servicio del asegurado	39
Tabla 23 _Prueba de hipótesis entre hechos y servicio del asegurado	40
Tabla 24 _Confiabilidad e interpretación	106
Tabla 25 _Nivel de correlación de Rho de Spearman	113

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022; la metodología fue tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, se tomó en cuenta a una población de 369 asegurados en la OSPE Huacho, Huaura por tal, se trabajó con un muestreo no probabilístico por aleatorio simple. Además, la técnica que aplicó fue la encuesta y como instrumento de medición se utilizó el cuestionario que estuvo compuesto por 49 ítems, los cuales fueron validados por el juicio de 3 expertos. Así mismo, se obtuvo el Rho de Spearman un valor de 0.844 y una Sig. (Bilateral) de 0.000 lo cual indicó existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión de calidad y servicio del asegurado, llegando a la conclusión que, ante un buen manejo de la gestión de calidad, se incrementa el servicio del asegurado en la OSPE.

Palabras clave: Gestión de calidad y servicio del asegurado, atención al cliente.

ABSTRACT

The development of the research aimed to determine the relationship between quality management and service of the insured in the OSPE Huacho, Huaura, 2022; the methodology was applied type, quantitative, correlational approach, non-experimental cross-sectional design. Likewise, a population of 369 insured in the OSPE Huacho, Huaura for that matter, was taken into account, working with a non-probabilistic simple random sampling. In addition, the technique applied was the survey and the questionnaire was used as a measurement instrument, which was composed of 49 items, which were validated by the judgment of 3 experts. Likewise, Spearman's Rho was obtained with a value of 0.844 and a Sig. (Bilateral) of 0.000, which indicated that there is a very strong positive correlation between quality management and the insured's service, reaching the conclusion that, given good management of quality management, the service of the insured in the OSPE is increased.

Keywords: Quality management and service of the insured, customer support.

I.- INTRODUCCIÓN

Se observó el decaimiento en la gestión de calidad, por la crisis generada por COVID-19, modificando la calidad del servicio del asegurado, se implementaron novedosas herramientas como el autoservicio de los asegurados, novedosas redes que los llevaba a los centros generando malestares, duplicidad de solicitudes o críticas al personal de atención por la larga espera para sus trámites y falta de información oportuna.

Según afirma el diario Gestión (2017), la falta de atención en los centros médicos es una de las quejas habituales, sin embargo, Zelaya (2019), los problemas de atención de salud no es sólo asunto de las unidades estatales 77.7% proviene de pacientes de hospitales del Essalud y Ministerio de Salud, 21% de centros privados, además, el 35.9% acceso a servicios médicos, un aproximado de 50,000 quejas son con respecto a la inadecuada atención que reciben según afirmo Susalud (2019).

En relación con la investigación a nivel nacional, para arreglar esto, tenemos que considerar Essalud podría ser utilizada solo por individuos según ley No 26790 que figure activo o pensionista, con un seguro agrario, seguro complementario de trabajos de peligro, seguro regular, seguro potestativo o seguro contra accidentes. Según afirmo López (2020), los países con peores y mejores sistemas de salud, Perú se encuentra en puesto 61 en Latinoamérica y 129 a nivel mundial. Según afirmo Essalud (2021), hasta el 2020 cuenta con 11971163 de asegurados, que cubre el 30% de la población desde setiembre cuenta con establecimientos propios 391 (5 sin funcionar), extrainstitucional 21.

En este contexto, a nivel local, la provincia de lima norte, como Huaral, Huaura, Oyón y Barranca perteneciente a la red prestacional Sabogal cuenta con una población asegurada de 1893807, vienen presentando inconvenientes con el servicio de atención al comprador tanto vía telefónica, web o presencial, esto se debería a la carencia de información del asegurado de las novedosas maneras de comunicación implantadas por la enfermedad pandémica, acceso a los centros oscuros, con éxito a través de otros métodos; debido a lo anterior, se crea una larga lista de espera para el desarrollo de cualquier cita o cualquier actuación y finaliza con cualquier reclamo. Algunas estrategias de gestión de calidad que se puede tener en cuenta y evitarían esta situación, es realizar encuestas para obtener un parecer sobre prestación del

servicio, además de brindar información continua sobre las formas de comunicación de esa forma conseguimos asegurados satisfechos según afirmo Essalud (2021)

Continuando, se planteó el problema general ¿De qué manera se relaciona gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022? y como problema específico ¿Cuál es la relación entre Enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Sistema de gestión y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022?

Procedemos a explicar la justificación del estudio como nos indica Rojas (1991, p.38), se mencionaron los requisitos de un tema de investigación debe analizar. Como justificación práctica, tuvo un enfoque en reportar los problemas de la OSPE Huacho, con una gestión de calidad y servicio del asegurado, se han adoptado un conjunto de estrategias que nos han permitido mayor confianza entre Essalud y el asegurado, obteniendo así mayores beneficios; los datos extraídos fueron gracias los asegurados de la OSPE de Huacho.

Como justificación teórica, investigó la gestión de calidad y servicio del asegurado, confirmar que están relacionados.

Como justificación social se recopiló datos sobre los centros de médicos y sus estrategias con sus asegurados para lograr una mejor gestión de calidad, y lograr eliminar la poca información sobre las formas de atención, nuevas y mejores instalaciones para el servicio del asegurado.

Para justificar la metodología se utilizó un proceso científico, que es un procedimiento alternativo para la comprensión de la incertidumbre organizacional.

Como objetivo general se establecen los siguientes determinar la relación entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Como objetivo específico se especificó lo siguiente Identificar la relación entre Enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar la relación entre

Liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Sistema de gestión y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Identificar es la relación entre Hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022.

Continuando con el estudio hipótesis general Existe relación entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. como hipótesis específica, Existe relación entre Enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Sistema de gestión y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, Existe relación entre Hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Fue sugerido los trabajos previos del contexto internacional que refuerzan a la investigación.

Basim (2021), tuvo como objetivo de investigación fue evaluar y considerar los puntos de vista y opinión de la parte interesada a saber, enfermeras, pacientes y mandos intermedios, con el fin de iniciar un marco para mejorar el sistema de gestión de calidad en hospitales generales Arabia Saudita. Ha realizado un enfoque cuantitativo como estudio. La población distribuyó 252 enfermeras y 237 pacientes. El resultado del cuestionario de los pacientes demostró que los pacientes estaban satisfechos con la información que se les proporciona y el nivel de comunicación. Sin embargo, ello mostro una falta de satisfacción en relación con las habilidades clínicas del personal, la participación de la familia, así como el nivel actual de cuidado. Por el contrario, los hallazgos de las enfermeras cuestionario mostraron que las enfermeras afirmaron comprender la política de salud y que sus hospitales lograron el nivel requerido de QM. sin embargo, se quejaron de falta de educación, formación, cultura del aprendizaje y escaso reconocimiento y recompensa sistema.

Jarrín y Ormazá (2021), tuvieron como objeto de investigación proponer gestión de calidad de tiendas de electrodomésticos en cuenca con la finalidad de incrementar la satisfacción del consumidor. Fue tipo cuantitativa. La población de estudio fueron 248 clientes, el instrumento utilizado fue la encuesta. El resultado fue consumidores están insatisfechos porque no están completamente informados antes de obtener el servicio y/o producto. En un universo el 84,7% de las personas afirma que no tiene suficiente información para adquirir un artefacto o la forma adecuada de adquirir un artefacto. Llegaron a la conclusión de que las empresas de electrodomésticos deberían profundizar en la información explícita de los empleados porque no tienen la herramienta para cumplir con las expectativas de los clientes, debido a la rotación en las ventas y la demanda acelerada de modelos en producción.

Yong (2021), tuvo como objetivo de investigación ha sido enfoque pragmático para tener en cuenta el efecto de la operación de un sistema ISO 9001-2015 en el funcionamiento de la empresa por medio de estudio experimental de los requisitos del sistema. Resultados la prueba de conjetura por medio del estudio experimental localizó que el estado organizacional en los requisitos del AEC tuvo un efecto positivo en la productividad, empero no tuvo un efecto importante en el manejo de la

administración, el liderazgo no posee un impacto importante en la productividad, sin embargo, sí tiene un impacto positivo en el manejo de la organización, la productividad tiene un efecto positivo en el rendimiento empresarial. Sin embargo, el papel mediador de la productividad entre el liderazgo y el manejo gerencial es insignificante. Las empresas tienen que detectar inconvenientes internos y externos, pensar y planear tácticas para generar un comercio, desarrollar planes operativos basados en fines estratégicos y prácticamente, abordar los peligros y oportunidades de la organización, del sistema de adm. de calidad debería fundamentarse en la administración y la voluntad de llevar a cabo las políticas y las metas de calidad, debería producir una cultura corporativa y un ámbito que posibilite que el sistema funcione en la organización, concluyendo que una actividad de administración de la calidad en toda la organización que implica a todos los gerentes y empleados, integrado el director general.

Pastor (2020), tuvo como objetivo evaluar las percepciones y expectativas del cliente sobre la calidad del servicio en los seguros de salud - Zimbabwe. Tuvo un estudio metodológico cuantitativo. El censo, la muestra y el muestreo de la población se llevaron a cabo en cinco importantes establecimientos de salud de Harare, utilizando un método de cuota y muestreo conveniente; la herramienta utilizada es una encuesta. Como resultado, los clientes de seguros de salud en Zimbabwe están insatisfechos con los servicios prestados en la industria, y los niveles más altos de insatisfacción se reflejan en las dimensiones de calidad, confiabilidad y, en última instancia, tangibles. La insatisfacción también varió entre las dimensiones de la calidad del servicio de grupo de edad, duración de la cobertura del seguro médico y otras variables demográficas. El estudio también encontró que la calidad del servicio de los fondos públicos de seguro de salud es inferior a la de los fondos privados. Existen planes para mejorar el rendimiento, destacando algunas implicaciones teóricas y de gestión.

Zaid et al. (2020), tuvieron como objetivo de investigación el vínculo entre la TQM, la PSQ, así como su impacto en la PS y las BI entre las organizaciones de atención médica palestina. Se llevó un estudio de tipo cuantitativo. La población fueron 40 hospitales, el instrumento empleado fue la encuesta. El resultado indicó que TQM afecta significativamente a PSQ y PS; PSQ influye positivamente en PS y BI y BI están influenciados positivamente por PS. además, el vínculo positivo entre PSQ y

BI está mediado por PS. concluyeron se sugiere a los administradores de hospitales que diseñen estrategias de gestión que estén más centradas en el paciente y enfatizen las capacidades técnicas y funcionales de los proveedores de servicios para cumplir con las expectativas del cliente.

Espinosa y Parra (2020), tuvieron como objeto de investigación valorar la administración del servicio de atención al comprador y su contribución a la optimización de la calidad. fue un estudio de tipo cuantitativa, cualitativo y de campo. La población de estudio muestra y muestreo fue 66.117 socios y de 382 observaciones, la encuesta fue el instrumento empleado. El resultado los componentes de bienestar en las oficinas, unión de los grupos, adecuada participación en inconvenientes financieros, capacitación de los burócratas, afabilidad en el trato, probidad y diligencia en la administración documental, evidencian un elevado grado de satisfacción y calidad del trabajo recibidos a partir del punto de vista de los consumidores. Concluyeron que la adecuada gestión contribuye a la mejora de la calidad.

Ivanauskiene (2019), tuvo como fin de indagación evaluar la optimización de la administración de la compañía dirigida a la calidad del servicio al comprador según con las posiciones teóricas y prácticas de administración. Ha sido un análisis de tipo estudio de literatura científica, estudio de documentos, estudio de los datos, representación gráfica. La población de análisis, muestra y muestreo ha sido 400 clientes, el instrumento empleado ha sido la encuesta. El resultado teniendo presente las magnitudes de certeza, contestación, fiabilidad, empatía y tangibilidad como consecuencia de la calidad experimentada y las expectativas, la desviación total del parámetro de calidad en las puntuaciones es: $K_{desviación} = 33193 - 34612 = -1419$. Concluyendo la valoración universal de los cambios que se han producido en el servicio de atención al comprador es bastante buena. El desarrollo de los canales remotos ha tenido una enorme predominación en la atención al comprador.

Pambreni et al. (2019), tuvieron como fin de indagación este análisis se reúne en el impacto de la administración de la calidad total en el rendimiento de la organización del sector de servicios de las pequeñas y medianas organizaciones en Selangor, Malasia. Ha sido un análisis de tipo cuantitativo. La población de análisis ha sido 350 gerentes/propietarios el instrumento empleado ha sido el cuestionario. Concluyeron cada una de las conjeturas se ajustan de manera positiva al modelo

conceptual y presentan un efecto positivo de TQM en el manejo de la organización. Los resultados de la indagación indican que los recursos de TQM; a saber, enfoque en el comprador, optimización continua.

Nasomboon y Tuntiruttanasoontorn (2018), tuvieron como fin de averiguación aprender el estilo japonés de administración de la producción que perjudicó la administración relativa a la calidad, el costo, la entrega y el servicio y equiparar la satisfacción de los empleados y consumidores con la administración relativa a la calidad, el costo, la entrega y los servicios. El resultado los resultados de la comparación entre empleados y consumidores en términos de satisfacción con la administración de calidad mostraron que los consumidores estaban satisfechos con la administración de calidad general en un elevado grado. Por cierto, los consumidores estaban un 6,50% más satisfechos con la administración de la calidad del servicio que los empleados. Los consumidores estaban un 5,69% más satisfechos con la administración de la calidad de las entregas que los empleados.

Pérez (2018), tuvo como objetivo del estudio fue evaluar las percepciones y expectativas del cliente sobre la calidad del servicio en la industria de seguros de salud. Tuvo un estudio con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y modelo interpretativo. El estudio, muestra y muestreo de la población se realizó con los directores académicos y administrativos de la UAN - Bogotá; la herramienta utilizada encuesta. El principal resultado fue en general la percepción de si la gestión administrativa de la UAN que apoye efectivamente la implementación de los procesos misionales, el 37,5% opina que no. Concluyó que las orientaciones institucionales que aseguran el apoyo directo a la docencia y la investigación se reflejan principalmente en el proceso de planificación, que ha sido identificado como una de las principales y reconocidas fuerzas institucionales recibidas de la universidad.

Continuando se dio a conocer los trabajos a nivel nacional que sustentaron la investigación.

Ubillus (2021), tuvo como objetivo definir cómo se vinculan la gestión del sector asegurador y los intereses económicos con el sistema de calidad en los servicios de beneficios al usuario en Essalud. El estudio se realizó con enfoques cuantitativos, aplicados, transformativos, no empíricos y correlacionales. Población, encuesta y muestreo de 0 trabajadores de la industria, herramientas de encuesta, herramientas de cuestionario; los resultados muestran que la correlación entre las variables

analizadas, P-Value y LT tiene una fuerte significancia 0,05, el Spearman 0,661, lo que significa positiva y directa. Concluye que permite establecer estrategia para mejorar la gestión de los servicios de financiamiento y los sistemas de calidad en esta importante organización.

Acosta (2021), tuvo como objetivo de su investigación fue definir las características de la gestión de la calidad con enfoque en el servicio al cliente, la industria avícola en la avenida pacífico, Nuevo Chimbote, 2018. Es un enfoque cuantitativo, no empírico, transversal y descriptivo. Se realizó censo, muestreo con 9 micro y pequeñas empresas adscritas al personal; la herramienta utilizada es una encuesta. Como resultado, 55,56% representantes tiene entre 31 y 50 años, 55,56% mujeres, 77,78% tiene conocimientos de gestión de la calidad y el 66,67% de quienes laboran tiene dificultad para no adaptarse a los cambios, el 100% de los representantes entiende que se trata de gestión de la calidad, de igual forma, el 100% conoce terminación de servicio al cliente. Concluyó que la mayoría de estas empresas están representadas por mujeres creativas que tienen conocimientos de gestión de calidad y servicio al cliente, sin embargo, las trabajadoras no se adaptan al cambio.

Asencio (2021), tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector de comidas rápidas en Nuevo Chimbote de la provincia del Santa, 2017. Tiene un estudio de enfoque cuantitativo, no empírico - diseño transversal. Se realizó censo, muestreo con 15 pymes. La herramienta utilizada es una encuesta, con un cuestionario que consta de 23 preguntas. Los principales resultados fueron que el 60% tenían entre 18 y 30 años, el 67% eran mujeres y el 53% tenían título universitario. De igual forma el 60% tiene el cargo que ocupa como director, además el 73% manifestó haber ocupado el cargo en la empresa de 0 a 3 años, el 66,6% dijo tener de 1 a 5 colaboradores, 66,80% utiliza técnicas modernas de gestión de la calidad del servicio al cliente, 73% cree que brindan una buena atención. Concluyó que la gestión de la calidad que se enfoca en el servicio al cliente tiene problemas que son difíciles de implementar porque son de lento aprendizaje.

Mejía (2021), tuvo como objetivo de investigación fue determinar la satisfacción de los asegurados del seguro de salud integral y la demanda de medicamentos en el departamento de farmacia de las consultas externas del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2019. Tener un enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo,

correlacional, prospectivo y transversal. Se realizaron estudios de población, muestra y muestreo con 10 actores de política; La herramienta utilizada es una encuesta. Los principales resultados fueron que los grupos de edad más comunes 1 a 50 y de 51 años en adelante, del sexo femenino siendo la mayoría, el 70% son trabajadores por cuenta propia y amas de casa, el nivel educativo de los asegurados es primaria 30% y secundaria 50%. En general, se observó que cuatro de cada cinco usuarios que acudieron a la farmacia del ambulatorio manifestaron estar parcialmente satisfechos con la atención recibida 82,9% sólo el 17,1% satisfecho. Una cuarta parte de los asegurados 23,6% no está satisfecho con el servicio y el 73,6% dijo estar parcialmente satisfecho y solo el 2,9% satisfecho. Concluyó que la satisfacción de los asegurados del seguro de salud integral al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo es parcialmente satisfecha 82.9% y sobre la observancia del seguro de salud adquirente del requerimiento de medicamentos fue parcialmente cumplida 73.6%.

Aquino (2020), tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de la calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurantes de la avenida Pacífico, Nuevo Chimbote, 2018. Se utilizó enfoque estudio cuantitativo, descriptivo, descriptivo, transversal, no experimental, no experimental, descriptivo, cualitativo. Se realizó censo, muestra y muestreo con 15 micro y pequeñas empresas. El instrumento utilizado fue una encuesta en la que se aplicó un cuestionario estructurado de 23 ítems. Como resultado, el 50 representante de micro y pequeñas empresas encuestadas tienen entre 31 y 50 años y el 75% son de sexo masculino, el 50 micro y pequeñas empresas de 1 a 5 empleados, el 100% considera que el servicio a los clientes es básico, el 60% dijo que el resultado que obtienen de brindar un buen servicio al cliente se incrementan las ventas. Concluyó que los restaurantes de la industria de servicios aplican y entienden la gestión de la calidad en su negocio, de igual forma cumplen con las expectativas del cliente, pero por la falta de iniciativa de los empleados no pueden desarrollarse plenamente, a pesar de que la gestión de la calidad es el punto clave y esencial para que sea competitiva y gane la confianza.

Ortiz (2020), tuvo como El propósito del estudio fue determinar el impacto de la gestión por resultados la mejora la calidad de atención de los asegurados. Tiene un estudio descriptivo correlacional, presenta una inferencia hipotética, enfoque mixto

y una estimación de correlación transversal. se realizaron estudios de población, muestra y muestreo con 62 trabajadores; la herramienta utilizada es una encuesta. los principales resultados y conclusiones generales muestran que la gestión por resultados incide significativamente en la mejora de la calidad de atención de los participantes con seguro salud en el hospital II Essalud Pucallpa; Spearman = 0,766 y un $p < 0,000 < 0,01$.

Díaz (2019), tuvo como objetivo de investigación es definir las características de la gestión de calidad en la atención al consumidor en las pymes prestadoras de servicios de intermediación laboral en los módulos de atención cubiertos del hospital III Essalud - Chimbote, 2016. Tiene un enfoque de investigación cuantitativo, metodología descriptiva transversal. Se realizó censo, muestra y muestreo con 7 microempresas; la herramienta utilizada es una encuesta. Resultados 85,71% 31 y 50 años, 85,71% masculino, 85,71%, estudios universitarios, 27,1% técnicos, 71,3% se autoidentifican como representantes de las MYPES, 85,7% pertenecen al grupo de servicios, 2,8% 11 años de funcionamiento, 2,8% 10 colaboradores, 2,9% objetivo principal la maximización de utilidades, 57,17% liderar, 2,8% ocasiones implementan la gestión de calidad, 2,9% clientes más satisfechos aplicando la gestión de calidad, 2,86% cuentan con un documento que detalla la política de calidad y los objetivos de calidad, 57,1% afirman que la calidad de la atención es excelente. Concluyó que las MYPE se consideran aplicar gestión de calidad, sin embargo, no aplican gestión de calidad propia.

León (2019), tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre las variables. Se trata un estudio con enfoque cuantitativo, método de inferencia hipotética, tipo basal y grado de correlación, y diseño no experimental de corte transversal. El estudio de población, muestras, muestreo se realizó con 193 sujetos de política; la herramienta utilizada es un cuestionario. Los principales resultados y conclusiones generales indicaron que la gestión administrativa se relaciona directa 0.778 y significativamente 0.000 con la calidad de servicio de los asegurados, hipótesis aceptada alternativamente y alta tasa.

Conde (2019), tuvo como objetivo de estudio determinar cómo se relaciona la gestión del cambio de procedimiento con la calidad de atención del cambio de los asegurados. Realizó un estudio nivel puramente relacional, no empírico. Los sujetos del estudio, las muestras y el muestreo se realizaron con todos los asegurados y

trabajadores de la salud de las instalaciones, 385 encuestados. Los principales resultados del análisis estadístico fueron 8% creía el nivel gestión procesos era de rutina y el 7,7% creía que la calidad de atención era de rutina. Concluyó que existe una relación significativa y a su vez esta relación 0.791 lo que califica como alta.

Prosiguiendo se consideró diversas teorías en relación con el tema de investigación.

Sistema de gestión, persigue cubrir las necesidades del asegurado objetivo al que se orienta EsSalud. Por ello se requiere conocer la teoría de gestión de calidad: La gestión de calidad, según afirmo Boyd y Tucker (1998, p.7), indicaron puede ser una herramienta poderosa para mejorar la calidad y reducir el volumen para minimizar los efectos adversos, Essalud (2013), mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a sus asegurados, complementando, se utilizan en gestión de problemas e incidentes como en categoría de incidente, Diaz (2017), es la exclusiva forma de garantizar la permanencia de la organización, debido a que ejercer la administración a la integridad del sistema hace referencia al criterio más extenso de la calidad al criterio de la calidad total, en donde todos los que interactúan con la organización tiene un nivel de colaboración y por esto tienen que conocer y utilizar el trabajo en grupo, el Análisis de la información, el enfoque con base en los hechos, toma de datos, identificación procesos debería más que nada saberse piezas de la compañía, parte del sistema y pieza elemental para el logro de los resultados.

Continuando con las definiciones según afirmo Oviedo (2018, p.19), las principales ventajas del diseño del sistema para el sistema de control de calidad. es comprensión, dominio de todas las interacciones entre las jerarquías funcionales y procesos de la organización. Complementando Udaondo (1992), se utilizó el procedimiento científico, siendo un procedimiento que permitía conocer las dudas de la organización, Gonzáles (2016, pp. 25-30), indico la calidad se crea y se produce no se decreta, Mejías et al. (2018, p. 41), indicaron es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (asegurado).

Por último, Garvín (1987), presenta ocho dimensiones de la calidad: calidad percibida, durabilidad, rendimiento, confiabilidad, conformidad, capacidad de servicio, características y estética, según ISO 9000 (2015, p.p 7-9), estos son aspectos esenciales de sistema de gestión para una buena calidad, ISO 9001 (2015, p.7),

aplica a cualquier organización que ocupe mostrar capacidad para conceder servicios que cumplan con los requisitos del comprador(asegurado), ISO 9004 (2018, p.p.7- 50), ayuda al triunfo constante de cualquier organización en un ámbito complejo, exigente y en constante cambio.

Al mismo tiempo, se nombran diferentes autores por enfoque liderazgo, participación, procesos, sistema, mejora continua, decisiones, hechos, que ayudaron a recalcar las dimensiones.

En tal sentido la primera dimensión enfoque: Según Equipo Vértice (2010), las empresas están sujetas a sus consumidores y, por consiguiente, tienen que entender las necesidades de los consumidores recientes y futuros, consumir con los requisitos del comprador y afanarse por superar sus expectativas. Complementa ISO 9001 (2015), la alta dirección debería enseñar orientación al comprador asegurando la función de detectar y verificar los requisitos del comprador, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y entender y abordar periódicamente los peligros y oportunidades que tienen la posibilidad de influir en el cumplimiento de los productos y servicios y mejorar la satisfacción del comprador. Liderazgo y compromiso para quedar enfocados en mejorar la satisfacción del comprador.

En tal sentido la segunda dimensión liderazgo. Según equipo Vértice (2010), el liderazgo instituye unidad de objetivo y dirección para la organización. Tienen que generar y conservar un ámbito interno en el cual los empleados logren participar plenamente en el logro de las metas de la organización. Complementa ISO 9001 (2015), tendrá que mostrar liderazgo y compromiso con la administración, y ser responsable de la efectividad de la administración de la calidad; asegurarse de que se establezcan principios de previsión sólidos y objetivos sólidos del sistema de gestión de la calidad y que estén alineados con el tamaño y la dirección de la organización; garantizar la combinación de los requisitos de calidad de la gestión del sistema dentro del proceso comercial de la organización; alienta el uso de métodos basados en sistemas y percepciones de riesgo; creer que se puede obtener el equipo necesario para los sistemas de control de calidad; expresar el valor del buen control de calidad y el cumplimiento de los requisitos de un sistema de gestión de calidad; creer que el sistema de gestión de la calidad logra los resultados esperados; involucrar, dirigir y ayudar a los contribuyentes en la operación del sistema de gestión

de la calidad; promueve la optimización; Ubicar otras habilidades de liderazgo en formas necesarias para enseñar al líder en su área de trabajo.

En tal sentido la tercera dimensión participación. Según equipo Vértice (2010, p. 20) los empleados de todos los niveles permanecen en el corazón de la organización y su colaboración posibilita que sus capacidades se usen en beneficio de la organización. Complementa ISO 10018 (p. 10) las pautas para la colaboración y la gestión del nivel de madurez brindan orientación sobre cómo influir en las relaciones laborales y el potencial de las personas. El sistema de gestión de la calidad se basa en la colaboración activa de los funcionarios gubernamentales y las formas de integrar y unir la organización. Es importante identificar, desarrollar y evaluar los conocimientos, las habilidades, las prácticas y el tamaño del puesto pertinentes.

En tal sentido la cuarta dimensión procesos. Según equipo Vértice (2010, p. 19), una vez que las ocupaciones y los recursos involucrados se gestionan como un proceso, los resultados deseados tienen la posibilidad de conseguir de forma más eficiente. Complementa ISO 9001 - 2015 esta regla promueve un enfoque de proceso del desarrollo, utilización y optimización de la efectividad de sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En tal sentido la quinta dimensión sistema. Según equipo Vértice (2010, p. 19), la identificación, comprensión y administración de los procesos involucrados como un sistema contribuyen a la efectividad y eficiencia de la organización en el logro de sus fines. Complementa ISO 9001 (2015), este sistema se puede llevar a cabo utilizando el periodo PHVA y el enfoque general de pensamiento con base en el peligro para aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

En tal sentido la sexta dimensión mejora continua. Según equipo Vértice (2010, p. 19) la optimización continua del funcionamiento general de la organización debería ser un objetivo constante de la organización. Complementa ISO 9001 (2015), la organización debería mejorar constantemente la idoneidad, adecuación y efectividad del sistema de administración de la calidad. La organización tendrá en cuenta los resultados de los estudios y evaluaciones, así como los resultados de las auditorías de gestión, para determinar si es probable que se tengan en cuenta en el diseño del proceso de optimización en curso.

En tal sentido la séptima dimensión decisiones. Según equipo Vértice (2010), la toma de elecciones positiva se fundamenta en la investigación de datos e información. Complementa ISO 9001 (2015), Aumenta la función de escoger las posibilidades correctas para poder hacer la efectividad y eficiencia en todos los procesos organizacionales y conseguir los metas estratégicos y de comercio. Las elecciones fundamentadas en el estudio y la evaluación de datos e información poseen más probabilidades de conseguir los resultados deseados. La toma de elecciones está vinculada con una determinada proporción de incertidumbre y subjetividad. Para tomar la buena decisión, se debería examinar de la forma más objetiva y certera.

En tal sentido la octava dimensión hechos. Según equipo Vértice (2010, p.19) las empresas y sus proveedores son interdependientes, y las colaboraciones mutuamente beneficiosas incrementan la función de las dos piezas para producir costo. Complementa ISO 9001 (2015), tomar elecciones y actuar basado en la investigación objetivo, la vivencia y la intuición. Examinar información y datos utilizando procedimientos apropiados.

Prosiguiendo se consideró diversas teorías en relación con el tema de investigación.

En una entrevista Molinelli (2018), indico lo que deseamos es motivar e incentivar a los trabajadores de EsSalud a proponer una secuencia de propuestas innovadoras en beneficio de nuestros propios pacientes, como el buen trato.

Por ello se requiere conocer las teorías de servicio del asegurado. Salinas, et al. (2019), indicaron es el grado de satisfacción, el buen trato lleva a realzar la imagen de la organización, buscar de una manera u otra ser un modelo de servicio y poder ser implementado en otras instituciones públicas, intentamos descubrir la manera de brindar un óptimo servicio, eludir largos trámites y esperas innecesarias veces, para que podamos generar un modelo de comercio ideal para consumidores internos y externos; Reilly (1996, p.p 37-39), es una filosofía en la que todos los empleados se sienten y trabajan causantes de generar consumidores satisfechos, Complementa, Cook (2008), que son habilidades para escuchar y hacer preguntas, comunicación asertiva, tratar con clientes difíciles, habilidades de comunicación escrita, trabajo en equipo.

Al mismo tiempo, se nombran diferentes autores por gestión técnica, gestión funcional y Procesos de gestión, que ayudaron a recalcar las dimensiones. En tal sentido la primera dimensión gestión técnica: Bon et al. (2010), indicaron comprende los conjuntos, apartamentos o conjuntos que poseen conocimientos técnicos y se delegan de la administración general de la infraestructura de TI. Complementa Britain (2007), participarán en la definición de los sistemas de codificación que se utilizan en la Gestión de Incidentes y Problemas, Office of Government Commerce (2009), indica como medida de las salidas acordada, métricas de procesos, rendimiento de la tecnología, tiempo medio entre fallos de equipos específicos medida de la actividad de mantenimiento, formación y desarrollo de habilidades, Sin embargo, No es proporcionado por un solo departamento o conjunto. Se necesita que uno o más grupos de soporte técnico brinden soporte administrativo y técnico a la infraestructura de TI.

Por otra parte, la segunda dimensión es gestión funcional. La gestión funcional Drew (2006), indico tiene la posibilidad de laborar de forma más sin dependencia y es menos posible que interactúen con otros departamentos. La dirección del trabajo servible asciende y baja como una pirámide y cada departamento se gestiona por separado. Complementando Kerzner y Saladis (2011, p. 14), la unidad funcional crea su propia cultura y el director del proyecto debe gestionar el trabajo de acuerdo con esa cultura o corre el riesgo de alienar al director funcional y al grupo funcional. Continuando, Spiegato (2022), es la parte más baja del área servible de una compañía, así sea un departamento comercial como contabilidad, construcción o ventas y marketing. El proceso es sencillamente cómo un sujeto ejecuta una labor en especial. Andreu (2016), indicó es dependiente de la operación vertical de la compañía, dividiendo la compañía en divisiones, impidiendo de esta forma su relación, perdiendo la impresión de consumidores internos y externos.

De esta forma, la tercera dimensión es Procesos de gestión. Pérez (2012, p.p. 25-47), indica que concilia las necesidades internas de la organización y la satisfacción del comprador. Complementa, CCPS (2010), el cliente es el siguiente en una actividad o proceso de gestión incluido por supuesto el cliente tradicional que recibe el producto final, Su utilización en la práctica no ha estado independiente de problemas, como consecuencia de modelos extensamente compartidos y valores

culturales enraizados en éxitos previos. Complementa Orellana (2019), indicó nos referimos directamente a los procesos productivos.

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Un grupo por medio de procesos claves, sistemas, procesos empíricos que se usualmente se emplean para examinar inconvenientes y fenómenos Hernández et al. (2014, p. 4).

Enfoque

Fue cuantitativo llevándose a cabo a través de la selección de datos para que las hipótesis puedan ser verificadas, a partir de mediciones y análisis estadísticos, a fin de sentar modelos de conductas y así contrastar hipótesis de manera sistemática y verídico Hernández et al. (2014, p. 4).

Tipo

Se realizó tipo aplicativo resolviendo problemas reales que surjan en el proceso de distribución, consumo, circulación, producción de la actividad humana como servicios y productos Esteban (2018, p. 34).

Nivel

Fue grado correlacional por medio de la finalidad conseguir medir el nivel de interacción entre 2 o numerosas cambiantes y después cuantificar y examinar el parentesco donde la conclusión de prueba la respaldada Hernández et al. (2014, p. 214).

Diseño

Tuvo diseño no experimental, transversal descriptivo, conceptualizo una indagación sin manejo deliberado de cambiantes, no cambia la variable, sin dependencia para influir en otras cambiantes Hernández et al. (2003, p. 128).

Por ende, se llevó a final un estudio de corte transversal, conceptualiza como recopilar información constantemente como objetivo examinar incidencias, explicar cambiantes y relaciones en un rato dado Hernández et al. (2003, p. 128).

3.2. Variables y operacionalización

Tiene variaciones, cuya variación es susceptible al observarse o medirse Hernández et al. (2014, p. 20), así, eligen variables cualitativas para la encuesta, que permiten describir la situación, atributo o propiedad de un objeto o persona sin usar números.

Gestión de calidad (V.1)

Tiene a ser un impacto estratégico, orientado a la satisfacción plena del cliente, implementado por toda la organización, con métodos de planificación estratégica López (2005).

Se determinó la definición operacional midiendo la variable gestión de calidad, y progreso basándose en el método encuesta implementando una herramienta nombrado cuestionario consistiendo en un grupo interrogantes con relación a cambiantes para medir Hernández et al. (2003, p. 120).

Servicio del asegurado (V.2)

Poseer un programa de calidad de servicio que contenga todos los componentes habilitadores mejorar de manera sustentable la satisfacción de los garantizados con el procedimiento y atención que obtiene de los servicios de Essalud, según definición del modelo calidad de servicio personal que cumpla con los atributos más valorados por el asegurado y hace la diferencia que provoca que la organización se destaque DAE (2008).

La definición operacional se precisa mediante la medición de la segunda variable servicio del asegurado, se fomentó con una metodología denominada encuesta implementando una herramienta denominado cuestionario fundamentarse en un grupo de cuestiones con relación a la medición de la variable Hernández et al. (2003, p. 120).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Definió mediante conjunto causa similares sucesión caracterizaciones Hernández et al. (2014, p. 172),

Igualmente, se llevó a cabo de manera finita con un total de 1,893.807 asegurados, aquella en la que el número de valores que la conforman tiene un fin, su preparación puede ser básicamente posible López (2020). (Ver anexo 2)

Criterios de selección

Criterio inclusión

Todas características particulares que debe el objeto u individuo a estudiarse que es parte de una investigación Arias et al. (2016).

Por tal motivo, se implicaron todos los asegurados del OSPE Huacho.

Criterio exclusión

Se refirió a las características o condiciones que presentaron los asegurados y que pudieron cambiar el resultado, de esa manera lo realizan no elegibles para la exploración Arias et al. (2016).

Por lo tanto, separan asegurados no perteneciente al OSPE Huacho.

Muestra

Conceptualizar como subgrupo poblacional o universo Hernández et al. (2014, p. 175).

Por lo tanto, siendo una muestra censal; siendo finita, arrojando un tamaño de muestra de 369 participantes del OSPE Huacho.

Muestreo

El acto de seleccionar una muestra un conjunto intereses con el fin de recopilar información y datos para responder a la pregunta de un problema de encuesta Hernández et al. (2014, p. 222).

El muestreo probabilístico con una máxima del muestreo y el alcance del estudio; es un procedimiento de muestreo, requiere precisar el tamaño de la muestra, que usa maneras de procedimientos de selección aleatoria Hernández et al. (2014, p. 223).

Unidad de análisis

Se define como la porción de contenido textual, visual o de audio prueba para crear un catálogo Hernández et al. (2014, p. 173).

De modo que se representó por los asegurados del OSPE Huacho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Implica implementación de estrategia describe los métodos, conducen a la recopilación de datos para propósito específico Hernández et al. (2014, p. 466).

Técnica

Son procedimientos por medio de los cuales se produce información válida y confiable y se usa como datos de investigación Yuni y Urbano (2006).

Por tanto, como método conseguir información de unidades de estudio de análisis utilizó la encuesta basándose en conjunto de interrogantes dirigido a la variable a calcular Hernández et al. (2003, p. 466).

Instrumento

Registran datos observables que representan conceptos o variables que el investigador logre considerar Hernández et al. (2014, p. 466).

Por lo tanto, se utiliza el cuestionario, el mismo tendrá preguntas construidas de acuerdo con los indicadores, relacionadas a variables de gestión de calidad y servicio del asegurado a través de una recopilación de datos estructurada y sistemática en base a los objetivos; calificada por escala de Likert, de 49 ítems, presentado como una declaración y puede medir la respuesta del sujeto, puede elegir 3, 5 o 7 tipos de escala, Hernández et al. (2014, p.p 237-251). Por lo tanto, esta categoría se utilizó con las alternativas identificadas como: “Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo” Hernández et al. (2014, p.p 237-251).

Validez

Se refiere a la medida en que un instrumento puede medir la variable Hernández et al. (2014, p. 294).

Por lo tanto, ha sido confirmado la evaluación de expertos por profesores de la universidad, respetando todos los criterios de evaluación desde el principio encaminados a la consistencia y relación de las dimensiones, variables y métricas, incluidos los valores de puntos porcentuales. De los criterios de cada pregunta según: La claridad, la objetividad, la pertinencia, la actualidad, la organización, la suficiencia, la intencionalidad, la consistencia, la coherencia y la metodología.

Por lo tanto, se relaciona con los factores que intervienen en el instrumento, se compone de cómo su coherencia sigue el orden de la estructura para mejores resultados.

Este análisis permite relacionar los resultados de un dispositivo con los de otro dispositivo con los mismos criterios de medición.

En cuanto al valor del constructo, se describe cómo miden las variables cuando se combinan la medida de otro concepto teóricamente correlacionado Hernández et al. (2014, p. 203). Por lo que, este estudio sigue el concepto de las variables como una relación congruente. (Ver anexo 3).

Confiabilidad

Es la medida en que un instrumento facilita resultados consistentes y consistentes Hernández et al. (2014, p. 207).

Por lo tanto, credibilidad se aplicó a través de una muestra de 369 asegurados, a quienes se les aplicó la herramienta cuestionario para la recolección de datos, para determinar el análisis de confiabilidad con el programa IBM SPSS, la versión 25 utiliza como estimación de confianza el estadístico Alfa de Cronbach. (Ver anexo 6)

Tabla 1

Fiabilidad alfa de Cronbach global

A. C.	N
0.974	49

Nota: Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra la fiabilidad obtenida, El nivel de confianza que determina globalmente, así como los dos instrumentos con un valor de 0.974, para obtener el resultado numérico de correlación muy alta para aplicar.

Tabla 2

Fiabilidad alfa de Cronbach de Gestión de calidad

A. C.	N
0,960	36

Nota: Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra fiabilidad obtenida, el nivel de fiabilidad que determina gestión de calidad teniendo un valor de 0.960, obteniendo un resultado de coeficiente de correlación muy alta para aplicar.

Tabla 3

Fiabilidad alfa de Cronbach de servicio del asegurado

A. C.	N
0,945	13

Nota: Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra fiabilidad obtenida, el nivel de fiabilidad que determina servicio del asegurado teniendo un valor de 0.945, obteniendo un resultado de coeficiente de correlación muy alta para aplicar.

3.5. Procedimientos

El análisis se realizó de manera descriptiva y ordenada en la recolección de datos, a través del cual detalla la gráfica operativa de variables cambiantes, importante porque convierte variables cualitativas en unidades medibles, obtiene métodos cuantitativos, descompone sus magnitudes e indicadores, ya que esto

generará interrogantes en recopilar información, por lo tanto, se utilizó como técnica la encuesta y consiste en un conjunto de preguntas sobre la variable a medir por medio de una herramienta de cuestionario Hernández et al. (2014, p. 324).

Además, mediante esta técnica se recopila de forma secreta la información de todos los asegurados y se han realizado los estudios estadísticos necesarios para la investigación, registrados en la base de datos específica del programa Microsoft Office Excel. Por lo tanto, el resultado obtenido se ha dividido en la primera variable denominada gestión de calidad y la segunda variable denominada servicio asegurado, con sus correspondientes dimensiones y métricas, luego de lo cual se trasladarán los datos al software estadístico SPSS 25.0 de IBM, para presentar la información a través de tablas. y métricas, y finalmente se realizará estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Son referencia transmitida, no hechos en sí mismos, los resultados numéricos se interpretan continuamente en contexto, Hernández et al. (2014, p. 304).

Por lo tanto, realiza utilizando estadística descriptiva e inferencial.

Análisis de datos descriptivo

Se lleva a cabo para especificar las particularidades y atributos relacionados a los fenómenos donde se pueden describir las tendencias de la población Hernández et al. (2014, p. 304).

Por lo tanto, los resultados recopilada se procesaron en SPSS 25.0 de IBM, siendo un programa estadístico, los datos pueden recopilar de manera exacta y minuciosa a través de tablas y números.

Análisis de datos inferencial

Es estadístico, lo que permitió estimar parámetros y probar hipótesis Hernández et al. (2014, p. 304).

Por lo tanto, se aplica para extraer conclusiones con base en los datos obtenidos de las encuestas a los asegurados, con la finalidad de hacer recomendaciones sobre soluciones a los problemas identificados por la OSPE Huacho.

3.7. Aspectos éticos

Es respetuoso del autor o el autor tiene derecho a la correcta gestión de la información ya la Justicia.

Por lo tanto, se crea con un carácter original, desarrollado de acuerdo con los criterio y reglas de ética de la investigación establecidos por la Universidad, teniendo en cuenta el art. 15 al 17, abordan la política de derechos de autor, plagio para citas y referencias de manera similar, investigación realizada según normas APA para texto similar, el cuestionario fue manejado de manera confidencial para asegurar que ninguna conducta pueda perjudicar al asegurado OSPE Huacho. Además, toda información recopilada y resultados serán veraces, la encuesta se realizará únicamente con fines académicos, respetando el derecho de autor.

IV.- RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadístico

Estadística descriptiva de Gestión de calidad

Tabla 4

Frecuencia de gestión de calidad

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	10	2,7
5.-Muy de acuerdo	25	6,8
2.-En desacuerdo	28	7,6
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	143	38,6
4.-De acuerdo	163	44,3
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a gestión de calidad respondieron el 44.3% de acuerdo con de 163 asegurados, 38.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 143 asegurados, 7.6% desacuerdo con 28 asegurados, 6.8% de acuerdo con 25 asegurados, así mismo 2.7% muy en desacuerdo con 10 asegurados. Se concluyó ha mayor gestión de calidad incrementa el servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de servicio del asegurado

Tabla 5

Frecuencia de servicio del asegurado

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	18	4,9
2.-En desacuerdo	23	6,2
5.-Muy de acuerdo	35	9,5
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	37,0
4.-De acuerdo	156	42,4
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a servicio del asegurado respondieron el 42.4% de acuerdo con 156 asegurados, 37% ni de acuerdo ni desacuerdo con 137 asegurados, 9.5% muy de acuerdo con 35 asegurados, 6.2% en desacuerdo con 23 asegurados, así mismo 4.9% muy en desacuerdo con 18

asegurados. Se concluyó ha mayor servicio del asegurado incrementa gestión de calidad.

Estadística descriptiva de enfoque

Tabla 6

Frecuencia de Enfoque

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	8	2,2
5.-Muy de acuerdo	32	8,6
2.-En desacuerdo	33	8,9
4.-De acuerdo	109	29,5
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	187	50,8
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a enfoque respondieron 50.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 187 asegurados, 29.5% ni de acuerdo con 109 asegurados, 8.9% en desacuerdo con 33 asegurados, 8.6% muy de acuerdo con 32 asegurados, así mismo 2.2% muy en desacuerdo con 8 asegurados. Se puede deducir que con el enfoque obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de Liderazgo

Tabla 7

Frecuencia de liderazgo

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	17	4,6
2.-En desacuerdo	25	6,8
5.-Muy de acuerdo	1	13,8
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29,7
4.-De acuerdo	166	45,1
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a liderazgo respondieron el 45.1% de acuerdo con 166 asegurados, 29.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 110 asegurados, 13.8% muy de acuerdo con 51 asegurados, 6.8% en desacuerdo con 25

asegurados, así mismo 4.6% muy en desacuerdo con 17 asegurados. Se puede deducir que con el liderazgo obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de participación

Tabla 8

Frecuencia de participación

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	21	5,7
2.-En desacuerdo	31	8,4
5.-Muy de acuerdo	36	9,7
4.-De acuerdo	129	34,9
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	152	41,4
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a participación respondieron 41.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 152 asegurados, 34.9% de acuerdo con 129 asegurados, 9.7% muy acuerdo con 36 asegurados, 8.4% en desacuerdo con 31 asegurados, así mismo 5.7% muy en desacuerdo con 21 asegurados. Se puede deducir que con la participación obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de procesos

Tabla 9

Frecuencia de procesos

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	19	5,1
5.-Muy de acuerdo	31	8,4
2.-En desacuerdo	38	10,3
4.-De acuerdo	135	36,5
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	39,7
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a procesos respondieron 39.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 146 asegurados, 36.5% de acuerdo con 135 asegurados, 10.3% en desacuerdo con 38 asegurados, 8.4% muy de acuerdo con 31

asegurados, así mismo 5.1% muy en desacuerdo con 19 asegurados. Se puede deducir que con los procesos obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de sistema de gestión

Tabla 10

Frecuencia de sistema de gestión

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	18	4,9
5.-Muy de acuerdo	37	10,0
2.-En desacuerdo	57	15,4
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	33,2
4.-De acuerdo	134	36,5
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a sistema de gestión respondieron 36.5% de acuerdo con 134 asegurados, 33.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 123 asegurados, 15.4% en desacuerdo con 57 asegurados, 10% muy de acuerdo con 37 asegurados, así mismo 4.9% muy en desacuerdo con 18 asegurados. Se puede deducir que con el sistema de calidad obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de mejora continua

Tabla 11

Frecuencia de mejora continua

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	16	4,3
5.-Muy de acuerdo	38	10,3
2.-En desacuerdo	48	13,0
4.-De acuerdo	120	32,4
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	147	40,0
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a mejora continua respondieron 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 147 asegurados, 32.4% en de acuerdo con 120 asegurados, 13% en desacuerdo con 48 asegurados, 10.3% muy de acuerdo con

38 asegurados, así mismo 4.3% muy en desacuerdo con 16 asegurados. Se puede deducir que con la mejora continua obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de decisiones

Tabla 12

Frecuencia de decisiones

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	20	5,4
5.-Muy de acuerdo	34	9,2
2.-En desacuerdo	43	11,6
4.-De acuerdo	133	35,9
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	139	37,8
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a decisiones respondieron el 37.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 139 asegurados, 35.9% ni de acuerdo con 133 asegurados, 11.6% en desacuerdo con 43 asegurados, 9.2% muy de acuerdo con 34 asegurados, así mismo 5.4% muy en desacuerdo con 20 asegurados. Se puede deducir que con las decisiones obtendremos mayor servicio del asegurado.

Estadística descriptiva de hechos

Tabla 13

Frecuencia de hechos

	F	P
1.-Muy en desacuerdo	18	4,9
5.-Muy de acuerdo	26	7,0
2.-En desacuerdo	57	15,4
4.-De acuerdo	108	29,2
3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	160	43,5
Total	369	100,0

Nota: Niveles de la variable independiente. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Se muestra 369 encuestados, con respecto a hechos respondieron el 43.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 160 asegurados, 29.2% de acuerdo con 108 asegurados, 15.4% en desacuerdo con 57 asegurados, 7% muy de acuerdo con 26

asegurados, así mismo 4.9% muy en desacuerdo con 18 asegurados. Se puede deducir que con los hechos obtendremos mayor servicio del asegurado.

4.2. Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 14

Gestión de calidad y servicio del asegurado

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	E.	gl	Sig.	E.	gl	Sig.
Gestión de calidad	0,256	369	0,000	0,853	369	0,000
Servicio del asegurado	0,241	369	0,000	0,860	369	0,000

Nota: Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. 0.000 siendo menor a 0.005, demostró no existe una distribución normal de datos de ambas variables, por consiguiente, se realiza la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. (Ver anexo 7)

Prueba de hipótesis

La idea presentada al inicio del estudio fue probada para confirmar el vínculo entre nuestros cambios. Según Hernández et al., se trata de decidir si las personas piensan o son confiables en base a los datos obtenidos de todas las muestras.

Así, se utiliza para probar hipótesis, como se utiliza para describir la relación entre variables binarias en situaciones donde suele hacerlo una o dos sin distribución; o una vez que la conversión binaria doble encontró una distribución sesgada o una visualización crítica; o entre Propiedades ordinales, o entre ordinales y otras variables en proporción Colimon (2010).

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre gestión de calidad y servicio del asegurado.

H0: No existe relación significativa entre el entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022

H1: Existe relación significativa entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022.

Tabla 15*Prueba de correlación entre gestión de calidad y servicio del asegurado*

		Gestión de calidad	Servicio del asegurado
Gestión de calidad	C. C.	1, 000	0, 844
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 844	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000 es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe una relación entre gestión de calidad y servicio del asegurado. Se planteó la idea general en un inicio, es posible analizar la base de datos obtenida en la encuesta, utilizando un software SPSS 25.

Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se muestra que, si existe relación, mediante el C. C. del Rho Spearman = 0. 844 indicando existencia de correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de Hipótesis entre enfoque y servicio del asegurado

Tabla 16*Prueba de correlación entre enfoque y servicio del asegurado*

		Enfoque	Servicio del asegurado
Enfoque	C. C.	1, 000	0, 368
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 368	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre enfoque y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se

muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 368 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva media.

Prueba de Hipótesis entre liderazgo y servicio del asegurado

Tabla 17

Prueba de correlación entre publicidad por liderazgo y servicio del asegurado

		Liderazgo	Servicio del asegurado
Liderazgo	C. C.	1, 000	0, 541
	Sig.		0,000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 541	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre liderazgo y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 541 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis entre participación y servicio del asegurado

Tabla 18

Prueba de correlación entre participación y servicio del asegurado

		Participación	Servicio del asegurado
Participación	C. C.	1, 000	0, 767
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 767	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre participación y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se

muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 767 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis entre procesos y servicio del asegurado

Tabla 19

Prueba de correlación entre procesos y servicio del asegurado

		Procesos	Servicio del asegurado
Procesos	C. C.	1, 000	0, 677
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 677	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre procesos y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 677 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis entre sistema de gestión y servicio del asegurado

Tabla 20

Prueba de correlación entre sistema de gestión y servicio del asegurado

		Sistema de gestión	Servicio del asegurado
Sistema de gestión	C. C.	1, 000	0, 795
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 795	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre sistema de gestión y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se

muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 795 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis entre mejora continua y servicio del asegurado

Tabla 21

Prueba de correlación entre mejora continua y servicio del asegurado

		Mejora continua	Servicio del asegurado
Mejora continua	C. C.	1, 000	0, 593
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 593	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre sistema de gestión y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 593 donde se pudo demostrar que existía una correlación considerable.

Prueba de Hipótesis entre decisiones y servicio del asegurado

Tabla 22

Prueba de correlación entre decisiones y servicio del asegurado

		Decisiones	Servicio del asegurado
Decisiones	C. C.	1, 000	0, 799
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 799	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por tal, rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, existe una relación entre decisiones y servicio del asegurado. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se

muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 799 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis entre hechos y servicio del asegurado

Tabla 23

Prueba de correlación entre hechos y servicio del asegurado

		Hechos	Servicio del asegurado
Hechos	C. C.	1, 000	0, 663
	Sig.		0, 000
	N	369	369
Servicio del asegurado	C.C.	0, 663	1, 000
	Sig.	0, 000	
	N	369	369

Nota. Grado de correlación de las variables. Esta tabla ha sido adaptada de SPSS 25

Sig. de 0. 000, es decir $p < 0. 05$. Por lo tanto, existe amplia evidencia de que después de el sustento, se muestra que, si existe relación obteniendo el C.C. del Rho de Spearman = 0. 663 donde se pudo demostrar que existía una correlación positiva considerable.

V.- DISCUSIÓN

El estudio muestra los resultados obtenidos de la gestión de calidad y servicio de los asegurados OSPE en Huacho, Huaura, 2022, lo que permite una comparación de línea de base más clara y precisa.

En concordancia con el objetivo general, determinar la relación entre la gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados obtenidos de la Tabla 15 muestran una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0.844$) entre la gestión de calidad y los servicios cubiertos, reflejando procedimientos realizados en áreas de gestión de calidad directamente relacionadas con los servicios de OSPE Huacho, se cubre Huaura; Luego se compararon los datos con lo que León (2019), encontró que se desempeñó bien ($\rho = 0,778$), sugiriendo que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad de la atención brindada, hipótesis alternativa y alta puntuación. Con este resultado, se cree que existe una relación favorable entre la gestión de la calidad y el servicio cubierto. Aunque existe un grado diferente de correlación debido a las diferencias en la muestra, ya que el 44,3% de los asegurados según la Tabla 4 indican que están de acuerdo, Boyd y Tucker (1998), también indican que puede ser una herramienta poderosa para mejorar la calidad y reducir el volumen. para minimizar los efectos negativos.

En concordancia con el primer subobjetivo enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados de la Tabla 16 muestran que existe una correlación media positiva ($\rho = 0.368$) entre el abordaje y el servicio para el asegurado, reflejando que los trámites realizados están enfocados directamente relacionados con el servicio Atención al Asegurado en OSPE Huacho, Huaura; datos comparados con lo encontrado por Ubillus (2020), mostrando una buena puntuación ($\rho = 0,661$) en el desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de los servicios financieros y los sistemas de calidad en organizaciones de esta importancia. Como resultado de estos resultados, la relación entre el enfoque del asegurado y el servicio es favorable. Sin embargo, existe una contradicción con el grado de correlación, debido a la diferencia en la muestra, ya que el 50,8% de los asegurados según la Tabla 6 indicaron estar en desacuerdo o en desacuerdo, además, la norma ISO 9001-2015 establece que la alta dirección debe capacitar a los compradores. en posiciones de liderazgo, identificando y verificando los requisitos del comprador y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y comprendiendo y, a menudo, abordando

regularmente las amenazas y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los productos y servicios y aumentar la satisfacción del cliente. Liderazgo y compromiso enfocados a mejorar la satisfacción del cliente.

En concordancia con el segundo objetivo la relación entre Liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados de la Tabla 17 muestran una correlación positiva significativa ($\rho = 0,541$) entre liderazgo y servicio. el Asegurado, reflejando que los trámites realizados en Jefatura están directamente relacionados con la retención del Asegurado en OSPE Huacho, Huaura; Los datos comparados con el estudio de León (2019), mostraron que obtuvo buenos resultados ($\rho = 0,778$), lo que indica que el control administrativo está directamente relacionado con la calidad de atención del asegurado, se aplica una hipótesis de reemplazo y la tasa es alta. Gracias a estos resultados, existe una relación entre el liderazgo y el servicio del seguro beneficioso. Sin embargo, esto no está de acuerdo con el nivel de correlación, de la diferencia en la forma, del 45.1% del asegurado por la Tabla 7 en detalle con un sentido de responsabilidad. para eficiencia de calidad; Asegúrese de que se hayan establecido las reglas del sistema de gestión de calidad objetivo y confiable y corresponda a la escala y la dirección de la organización; asegurar la combinación de requisitos de gestión de calidad en el proceso comercial de la organización; Fomentar el uso de métodos basados en el riesgo y los sistemas cognitivos; En cuanto al equipo necesario, se puede tomar para sistemas de control de calidad; Muestre el valor del control de buena calidad y cumpla con los requisitos del sistema de gestión de calidad; Considere que el sistema de gestión de calidad logra los resultados esperados; Participar, dirigir y ayudar a los contribuyentes a ejecutar un sistema de gestión de calidad; contribuir a la optimización; Encuentre otras habilidades de liderazgo de la manera necesaria de estudiar a un líder en su campo de trabajo.

De acuerdo al tercer objetivo como la Participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados obtenidos en la Tabla 18 muestran una correlación muy positiva fuerte ($\rho=0.767$) entre la participación del asegurado y los servicios , demostrando que los procedimientos realizados como parte del contrato están directamente relacionados con los servicios del asegurado en OSPE Huacho, Huaura, 2022; Los datos, en comparación con lo que León (2019), encontró que se desempeñó bien ($\rho = 0.778$), indican que la gestión administrativa está directamente

relacionada con la calidad de atención del asegurado, una hipótesis alternativa aceptada y de alto riesgo. Como resultado de estos resultados, se ha establecido una relación favorable entre la participación del asegurado y el servicio. Sin embargo, se confirma estar de acuerdo con el grado de correlación, y la diferencia en la muestra no está de acuerdo ya que el 41,4% de los asegurados en la Tabla 8 indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y la ISO 10018 brinda recomendaciones para administrar la asociación y la madurez brindando consejos sobre cómo afectar el potencial de las personas y las relaciones profesionales. El sistema de gestión de la calidad se basa en la cooperación activa del personal y la forma integrada y unificada de la organización. Es importante identificar, desarrollar y evaluar los conocimientos, las habilidades, las prácticas y el ámbito de trabajo pertinentes.

Bajo el cuarto objetivo específico la relación entre Procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados obtenidos en la Tabla 19 muestran un grado significativo de correlación positiva ($\rho=0.677$) entre procesos. y los servicios del asegurado, reflejándose que los trámites realizados en el Procedimiento están directamente relacionados con los servicios del asegurado en OSPE Huacho, Huaura, 2022; datos comparados con lo planteado por Conde (2019), mostró que obtuvo buenos resultados ($\rho = 0.791$), entre la gestión por procesos del personal de apoyo y la calidad de atención de las personas aseguradas, que existe una relación significativa y en esta variable índice esto califica como alto. Como resultado de estos resultados, la relación entre los procesos y servicios del asegurado es favorable. Sin embargo, se sugiere que esto coincide con el grado de correlación, además, la diferencia en la muestra está en desacuerdo, ya que el 39.7% de los asegurados según la Tabla 9 indicó que está en desacuerdo, de acuerdo y en desacuerdo, además, los principios establecidos en ISO 9001-2015, promueve un enfoque basado en procesos para crear, implementar y optimizar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad con el fin de mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Siguiendo el propósito específico del quinto, la identificación es la relación entre Sistema de gestión y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, refleja que los procedimientos se llevan a cabo en el sistema de gestión directa. Con el servicio asegurado en OSPE Huacho, Huaura; Los datos procesan lo que se encuentra por Ortiz (2020), que muestra un aumento significativo en la calidad de la

atención para los participantes del seguro de salud en el Hospital II Essalud Pucallpa. Como resultado de estos resultados, la relación entre el Sistema de Gestión y los servicios de los asegurados se vuelve favorable. Sin embargo, se encontró que era consistente con el grado de correlación, además, las diferencias en la muestra fueron inconsistentes ya que el 36,5% de los asegurados están de acuerdo con la Tabla 10, además, la ISO 9001-2015 dice que este sistema se puede implementar utilizando la etapa PHVA. y un enfoque común del pensamiento basado en el riesgo para aprovechar las oportunidades y evitar resultados no deseados.

Después del sexto propósito específico, la determinación es la relación entre Mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados obtenidos en la Tabla 21 muestran el grado de correlación. Positivo significativo ($Rho = 0.593$) continuamente y Mantenga el asegurado, reflejado, reflejado, reflejado, reflejado que los procesos se llevan a cabo en una mejora continua directamente relacionada con el servicio del asegurado en OSPE Huacho, Huaura; Los datos que Ortiz (2020), descubrió antes de lo que descubrió que demostró que mejoraría la calidad de los participantes con el seguro de salud en el Hospital II Essalud Pucallpa. Como resultado de estos resultados, existe una relación favorable entre la mejora continua y el servicio del asegurado. Sin embargo, sí concuerda con el grado de correlación, además, la diferencia en la muestra no está de acuerdo, pues el 40% de los asegurados según la Tabla 11 indicaron que están en desacuerdo al igual que en desacuerdo, y más, la norma ISO 9001-2015 establece que una organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de su sistema de gestión de la calidad. La organización debe revisar los resultados de la investigación y la evaluación, así como los resultados de la evaluación del desempeño para determinar si se pueden incorporar al desarrollo del proceso de optimización actual.

Según el séptimo, el propósito de una definición específica es la relación Decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, de la persona asegurada, lo que refleja que los procedimientos se realizan en soluciones con comunicación simple con el servicio están asegurados en OSPE Huacho, Huaura; Datos que antes de lo que Ortiz (2020), ha encontrado, lo que demuestra que mejorarla calidad de la atención de los participantes con el seguro de salud en el Hospital II Essalud Pucallpa. Como resultado de estos resultados, existe una relación favorable entre la Solución y el servicio del asegurado. Sin embargo, existe una buena

concordancia con el grado de correlación, además, la diferencia en la muestra no está de acuerdo, ya que el 37,8% de los asegurados según la Tabla 12 indicó que está en desacuerdo o en desacuerdo, más que, además, la norma ISO 9001-2015 indica que sí. aumenta la función de seleccionar las oportunidades adecuadas que pueden aumentar la eficiencia y eficacia de todos los procesos de la organización y alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio. Las elecciones basadas en la investigación y la evaluación de datos e información tienen más probabilidades de conducir a los resultados deseados. La celebración de elecciones implica un cierto grado de incertidumbre y subjetividad. Para tomar la decisión correcta, debe ser considerada de la manera más objetiva y completa posible.

De acuerdo a la octava tarea especial "Identificar", existe relación entre Hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022. Los resultados obtenidos en la Tabla 23 muestran el grado de correlación existe un acuerdo significativo ($\rho = 0.663$) entre la condición real y los servicios del asegurado, lo que demuestra que los trámites realizados en los actos directamente relacionados con los servicios del asegurado en OSPE Huacho, Huaura; datos que, al compararlos con lo encontrado por Ivanauskiene (2019), mostraron que obtuvo buenos resultados (desviación $K = 33193 - 34612 = -1419$), también determinaron que la evaluación general del cambio que está ocurriendo en el servicio al cliente es bastante buena. El desarrollo de los canales remotos ha supuesto una gran ventaja en la atención al cliente. Como resultado de estos resultados, existe una relación favorable entre los eventos y el servicio del asegurado. Sin embargo, se sugiere que está de acuerdo con el grado de correlación, además, las diferencias en la muestra no coinciden porque el 43,5% de los asegurados según la Tabla 13 indicó que ni está de acuerdo ni en desacuerdo está de acuerdo, además, que ISO 9001 - 2015 toma decisiones y acciones basadas en investigación objetiva, experiencia e intuición. Investigar la información y los datos usando los procedimientos apropiados.

VI.- CONCLUSIONES

En base a los objetivos y resultados establecidos durante el diseño del estudio, se extrajeron las siguientes conclusiones:

Primera. - Se encuentra que existe una correlación positiva muy fuerte con el coeficiente de correlación Spearman $Rho = 0.844$ entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir con una buena gestión y una calidad consistente en la gestión, se incrementará el servicio cubierto en OSPE Huacho, considerando que las soluciones, la comodidad, el confort y la comprensión se brindan con absoluta confianza en el personal que los atiende.

Segunda. - Se encontró una correlación media positiva con el coeficiente de correlación Spearman $Rho = 0,368$ entre enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir con el abordaje bueno, en pleno funcionamiento automático. con todo el debido respeto, centrándose en las necesidades de los asegurados donde se puede aumentar el servicio al asegurado.

Tercera. - Se encuentra que existe una correlación positiva significativa con el coeficiente de correlación Spearman $Rho = 0.541$ entre liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir, se requiere liderazgo siempre y cuando este activamente y dirija, excepto, se utilice para asegurar buena calidad de servicio y con ello mejorar la calidad del servicio prestado al asegurado.

Cuarta. - Se encuentra que existe una correlación positiva muy fuerte con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.767$ entre participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir a través de la participación el asegurado intervendrá adecuadamente en la toma de decisiones. decisiones de gestión de recursos y operaciones, donde será más seguro y confiable, y por lo tanto recibirá un mejor servicio por parte de los asegurados.

Quinta. - Se encontró que existe una correlación positiva significativa con Rho de Spearman = 0.677 entre procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir a través de los procesos los proveedores podrán recolectar Los datos en la base de datos permite procesar fácilmente la información sobre sus trámites a través de la red solicitada y así obtener mejores servicios por parte de los asegurados.

Sexta. - Se encontró que existe una correlación positiva muy fuerte con el coeficiente de correlación Spearman $Rho = 0.795$ entre sistema de gestión y servicio del

asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, es decir a través de un sistema de gestión, sobre el sistema de gestión por el cual el los asegurados serán informados de cómo controlar, planificar, organizar y automatizar los servicios requeridos para sus trámites a través de las redes requeridas y así obtener mejores servicios de los asegurados.

Séptima. - Se establece existente una correlación positiva notable con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.593 entre mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, o sea por medio de optimización continua los garantizados estarán informados sobre como revisan y hacer adecuaciones para reducir los errores sobre sus trámites por medio de las redes solicitadas, y en ese sentido obtener más grande servicio del asegurado.

Octava. - Se establece existente una correlación positiva bastante intenso con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.799 entre decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, o sea por medio de las elecciones los garantizados estarán informados sobre la firmeza, estabilidad o decisión, que tomen sobre su servicio requerido y de dicha forma obtener más grande servicio del asegurado.

Novena. - Se establece existente una correlación positiva destacable con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.663 entre hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, o sea por medio de los hechos los garantizados estarán informados acerca de qué forma unívoca y con exactitud conducen a cabo la comprensión de su solicitud, y de dicha forma obtener más grande servicio al asegurado.

VII.- RECOMENDACIONES

Este análisis toma presente las sugerencias fundamentadas en los resultados logrados previamente.

Primera. - Se encontró una correlación positiva bastante intenso entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica a las señoritas de atención de las ventanillas llevar a cabo la administración de calidad como instrumento para potencializar la colaboración complementaria del asegurado con los de la OSPE.

Segunda. - Se hizo evidente una correlación positiva media entre enfoque y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica al personal de atención virtual rediseñar el adecuado desempeño e utilización de las maneras de como comunicarse la OSPE Huacho como la plataforma VIVA, el correspondencia electrónico o vía telefónica como táctica donde los OSPES logren comunicar extensamente sus trámites, para eso es muy importante crear una conexión confiable y segura con el asegurado para conseguir más grande servicio del asegurado.

Tercera. - Se enseñó correlación positiva notable entre liderazgo y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica al supervisor de área de atención usar liderazgo como factor esencial para potenciar la instantánea atención sobre lo requerido o un seguimiento correcto, tanto dentro como fuera de la OSPE Huacho, asimismo convencer a sus garantizados de las ventajas que le produciría utilizar otros medios de atención o planear una cita, y en ese sentido el líder de personal logre planear al personal que ocupe lo que aumentará la atención al comprador.

Cuarta. - Se encontró una correlación positiva bastante intenso entre participación y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica que la partición al jefe de personal del área de atención sea conjunta con un seguimiento constante para mejorar la confianza con los garantizados construyendo una imagen positiva hacia ellos y las páginas estén actualizadas, es fundamental tomar como tácticas para que en el futuro sirva para robustecer el servicio al asegurado.

Quinta. - Se localizó una correlación positiva importante entre procesos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por lo tanto, jefe de personal del área

de atención se sugiere que proceso sean reflejado en el asegurado como una forma bastante fácil y sin demora y con seguridad sobre sus datos, que puedan visualizar el seguimiento de su trámite sin acercarse a la OSPE Huacho para que en el futuro sirva para fortalecer el servicio del asegurado.

Sexta. - Se encontró una correlación positiva bastante profundo entre sistema de gestión y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica al jefe de personal del área de atención que el sistema de administración cuente con todos los protocolos de estabilidad para mejorar la confianza con los garantizados construyendo una imagen positiva y conseguir de los resultados deseados para que en el futuro sirva para robustecer el servicio del asegurado.

Séptima. - Se encontró una correlación positiva destacable entre mejora continua y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica al jefe de personal del área de atención que la optimización continua sea en beneficio del personal con los materiales que posibiliten la velocidad en la ejecución de las gestiones como tácticas para que en el futuro sirva para robustecer el servicio del asegurado.

Octava. - Se encontró una correlación positiva bastante intenso entre decisiones y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica jefe de personal del área de atención y al personal de atención que las elecciones sean claras y exactas en todos los que atienden al asegurado para que no haga confusiones o generen rellanado o duplicidad del trámite como tácticas para que en el futuro sirva para robustecer el servicio del asegurado.

Novena. - Se encontró una correlación positiva notable entre hechos y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, por consiguiente, se indica jefe de personal del área de atención que los hechos sean en aceptar y realizar las responsabilidades de cada cargo que tienen y en ese sentido brindar la confianza y eliminar existente cualquier fraude o manipulación de sus datos del asegurado para que en el futuro sirva para robustecer el servicio del asegurado.

REFERENCIAS

- Alanazi (2021) *An assessment of quality management systems and practices in general hospitals in Kingdom of Saudi Arabia (KSA): towards initiating a holistic framework*. <https://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.836191>
- Andreu (2018) *La Gestión por Procesos vs. la Gestión por Funciones*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/la-gestion-por-procesos-vs-la-gestion-por-funciones/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20por%20Funciones%20se,clientes%20tanto%20internos%20como%20externos>.
- Aponte (2021) *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2018*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21708>
- Aquino (2020) *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la avenida Pacífico, del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2018*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/24024>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, Villasís, Miranda. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Boyd & Tucker (1998) *Pond Aquaculture Water Quality Management*. <https://books.google.com.pe/books?id=Sz4RYEyH5DsC&pg=PA5&dq=quality+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjemMazmLr1AhULILkGHcQ2Cn0Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=quality%20management&f=false>
- Conde (2019) *La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del Centro de Atención Primaria II Oscar Fernández Dávila, del Distrito de Tacna, año 2017*. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3586>
- Díaz (2018) *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. <https://books.google.com.pe/books?id=PGhRDwAAQBAJ&printsec=frontcove>

r&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ04Hv-ar1AhUCH7kGHfSkBPAQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false

Diaz (2019) *Gestión de calidad en atención a usuarios en las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado del Hospital III ESSALUD, en el distrito de Chimbote, 2016.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10426>

Drew (2021) *Gestión por procesos vs gestión funcional.* <https://blog.wearedrew.co/gestion-por-procesos-vs-gestion-funcional>

Equipo Vértice (2010) *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008).* https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&printsec=frontcover&dq=LIBROS+GESTION+DE+CALIDAD+-+ENFOQUE&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiy_-al8d_2AhVWRTABHUWvDY4Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false

Espinosa & Parra (2020) *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.* <file:///C:/Users/51992/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnLosServiciosDeAtencionAlClient-7554392.pdf>

Esteban (2018). *Tipos de investigación.* <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Gestión (2017) *Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud.* <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/?ref=gesr>

Gonzales (2016) *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015.*

https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gran Bretaña. Oficina de Comercio Gubernamental (2007) *Service operation.*

<https://books.google.com.pe/books?id=ZayAKN3hyUoC&pg=PA123&dq=technical+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAq4qaoLr1AhVBJ7kGHZtpCFwQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=technical%20management&f=false>

Hernández, Fernández & Baptista. (2003). *Metodología De La Investigación* (5ta Edición). México: McGraw-Hill Education.

- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología De La Investigación* (6ta Edición). México: McGraw-Hill Education.
- Ivanauskiene (2019) *Desarrollar la gestión corporativa para mejorar la calidad de servicio al cliente*. file:///C:/Users/51992/Downloads/192045-428317-2-PB.pdf
- Jarrín & Ormaza (2021) *Gestión de calidad para el sector de electrodoméstico*. file:///C:/Users/51992/Downloads/Dialnet-GestionDeCalidadParaElSectorDeElectrodomestico-8011448.pdf
- Lee (2021) ISO 9001 : 2015 품질경영시스템 운영이 경영성과에 미치는 영향.
<http://hansung.dcollection.net/common/orgView/200000499903>
- León (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019*. <https://doi.org/20.500.12692/47632>
- Llordachs (2021) *¿Cuál es la mejor sanidad pública del mundo según la OMS?*
<https://clinic-cloud.com/blog/cual-es-la-mejor-sanidad-publica-del-mundo-segun-oms/#%C2%BFcual-es-la-mejor-sanidad-publica-del-mundo-segun-la-oms?>
- López (2005) *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*.
https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA1&dq=gestion+de+calidad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ_en_g-v0AhUeG7kGHb4xB_AQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20definicion&f=false
- Lopez (2019) *Los países con mejores y peores sistemas de salud en el mundo: Taiwán es el líder*. https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-08-15/paises-mejores-peores-sistemas-salud-mundo_2178479/
- López (2020) Población estadística.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- MacNeill (1993) *Customer Service Excellence*. Recuperado el día 25 de febrero del 2022
<https://books.google.com.pe/books?id=cAHgw0RCoP4C&q=Customer+service&dq=Customer+service&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2qYbjrLr1AhXIH7kGHb6tAOgQ6AF6BAgEEAI>
- Martín (2018) *Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin*.
<https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

- Martinez (2021) *La gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro comida rápida del distrito de Nuevo Chimbote de la provincia del Santa, año 2017.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20835>
- Medina (2005) *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico.*
https://books.google.com.pe/books?id=7wiHn_kmWvkC&pg=PA117&dq=gesti+on+funcional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiayfvAw6z1AhVEGLkGHQvdABIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=gestion%20funcional&f=false
- Mejía (2021) *Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17086>
- Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018) *Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional.*
<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Mufudza (2018) *Customer perceptions and expectations of service quality in the medical insurance sector in Zimbabwe.*
<https://researchspace.ukzn.ac.za/handle/10413/16798>
- Nasomboon & Tuntiruttanasoontorn (2018) *El estilo japonés de gestión de la producción que afecta la gestión de la calidad total y la satisfacción del cliente: un estudio de caso sobre la organización con mejores prácticas.*
[file:///C:/Users/51992/Downloads/5734-Article%20Text-6161-1-10-20190423%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/51992/Downloads/5734-Article%20Text-6161-1-10-20190423%20(1).pdf)
- Norma ISO 9001 (2015) *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño.*
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Norma ISO 9004 (2000) *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño.*
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209004-2000%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

- Océano medicina (2020) *Latinoamérica mejores servicios salud*.
<https://magazine.oceanomedicina.com/pe/uncategorized-pe/latinoamerica-mejores-servicios-salud>
- Online Browsing Platform (OBP) (2015) *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Orellana (2021) *Gestión de procesos*.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>
- Ortiz (2020) *Gestión por resultados y el mejoramiento de la calidad de atención de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019*. Recuperado de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44255>
- Oviedo (2018) *Análisis e Interpretación de la ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad*.
<https://books.google.com.pe/books?id=ffdTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ04Hv-ar1AhUCH7kGHfSkBPAAQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>
- Pambreni, Khatibi, Zam &Tham (2019) *La influencia de la gestión de la calidad total en el desempeño de la organización*.
http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_124.pdf
- Paz (2005) *Servicio al cliente*.
https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=Servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Servicio%20al%20cliente&f=false
- Pérez (2019) *Gestión por procesos 5a edición*.
https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&dq=Procesos+de+gesti%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Procesos%20de%20gesti%C3%B3n&f=false
- Pratap (2020) *Garvin's Eight Dimensions of Quality with Examples*.
<https://notesmatic.com/garvins-eight-dimensions-of-quality-with-examples/>
- Presidente Constitucional De La República (1997) *Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud Ley N° 26790*.
<http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26790>

- Reilly (1996) *Value-added Customer Service: The Employee's Guide for Creating Satisfied Customers*.
<https://books.google.com.pe/books?id=JwAKAQAAMAAJ&q=Customer+service&dq=Customer+service&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2qYbjrLr1AhXIH7kGHb6tAOgQ6AF6BAgDEAI>
- Rojas (1991) *Guía para realizar investigaciones sociales*.
<https://books.google.com.pe/books?id=INHY5Yet-xQC&pg=PA63&dq=justificaci%C3%B3n+del+estudio+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjfw4fu3tr3AhVNHRkGHfQNCdkQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=justificaci%C3%B3n%20del%20estudio%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Saldaña (2017) *Opiniones divididas sobre la calidad de atención en EsSalud*.
<https://peru21.pe/lima/essalud-opiniones-divididas-calidad-atencion-373512-noticia/>
- Salinas, Echeverría & Cedillo (2019) *Valoración del servicio al asegurado en la mejora de la gestión administrativa del Hospital General Milagro (IESS) en el año 2018*.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articulo/view/410>
- Secretaría Central de ISO (2015) *Norma internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos, quinta edición*.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Seguro social de salud (2020) *Estadística Institucional*.
<http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- Setó (2004) *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA23&dq=Servicio+al+cliente+dimensiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWqauMiuv0AhWbHrkGHSH3BjEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Servicio%20al%20cliente%20dimensiones&f=false>
- Spiegato (2022) *¿Qué es un proceso funcional?*. <https://spiegato.com/es/que-es-un-proceso-funcional>

- van, de Jong, Kolthof, Pieper, Tjassing, der Veen & Verheijen (2008) *Fundamentos de ITIL®, Volumen 3*.
<https://books.google.com.pe/books?id=WdFEBAAQBAJ&pg=PA127&dq=gesti%C3%B3n+t%C3%A9cnica+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiiJf-sKz1AhV8HLkGHaGACdsQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20t%C3%A9cnica%20definicion&f=false>
- Visionario digital (2019) *Emprendimiento del siglo XXI*.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2>
- Wiley (2010) *Guidelines for Integrating Process Safety Management, Environment, Safety, Health, and Quality*.
<https://books.google.com.pe/books?id=pPv1krYUmVEC&pg=PA19&dq=Management+process&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjln-D7qbr1AhXpJrkGHSulD1cQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Management%20process&f=false>
- Wiley (2011) *What Functional Managers Need to Know About Project Management*.
<https://books.google.com.pe/books?id=mT5xpleir60C&pg=PT95&dq=functional+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizsNHtpbr1AhV6LLkGHWmtA5IQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=functional%20management&f=false>
- Who (2018) *World health organization*.
<https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
- Yuni, Urbano. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* - 2a edición. Córdoba: Editorial Brujas.
- Zaid, Abu & Al Shobaki (2020) *Gestión de la calidad de la información y el aspecto de pérdidas y ganancias en el proceso de atención al cliente*.
<file:///C:/Users/51992/Downloads/the-impact-of-total-quality-management-and-perceived-service-quality-on-patient-satisfaction-and-behavior-intention-in-palestinian-healthcare-organizations-5ea466eaa20d7.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Es un impacto estratégico, orientado a la satisfacción plena del cliente, implementado por toda la organización, con métodos de planificación estratégica (López, 2006).	La definición operacional se determinó mediante la medición de la Mejora del servicio del asegurado, se desarrolló en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández et al, 2003)	Enfoque	Fiable	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo <ul style="list-style-type: none"> ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Muy en desacuerdo
				Satisfacción	
			Liderazgo	Disposición	
				Voluntad	
			Participación	Dedicación	
				Vocación de servicio	
			Procesos	Conocimiento	
				Atención individualizada	
			Sistema de gestión	Instalaciones físicas	
				Materiales de comunicación	
			Mejora continua	Servicio rápido	
				Conexión al sistema	
			Decisiones	Experiencia	
				Intuición	
Hechos	Toma de decisión				
	Evidencias				

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicio del asegurado	Poseer un programa de calidad de servicio que contenga todos los factores habilitadores mejorar de forma sostenible la satisfacción de los asegurados con el tratamiento y atención que recibe de los servicios de Essalud, según definición del modelo calidad de servicio individual que cumpla con los atributos más valorados por el asegurado y hace la diferencia que hace que la organización se destaque. (DAE, 2008)	La definición operacional se determinó mediante la medición de la variable gestión de calidad, se desarrolló en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández et al, 2003)	Gestión Técnica	Control de materiales	Ordinal ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Muy en desacuerdo
			Control de resultados		
			Gestión funcional	Reducción de costos	
			Procesos de atención		
			Procesos de gestión	Identificación de personal	
				Información veraz	

Cálculo del tamaño de la muestra

DETERMINACION DEL TAMANO DE LA MUESTRA



CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

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

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z=	1.96
p =	60%
q =	40%
N =	1,893,807
e =	5%

Valores de confianza tabla Z

95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

TAMAÑO DE MUESTRA

n = 368.72

Validación del instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sofía Irene Delgado Wong identificado con DNI N° 16680531 Doctor en Administración N° colegiatura 02226 de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como ..Docente en .Universidad Cesar Vallejos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Servicio del asegurado

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Servicio del asegurado	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			x		
2. Objetividad			x		
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 25 días del mes de enero del Dos mil veintidós.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de enero del Dos mil veintidós.

Dra. : Sofía Irene Delgado Wong
DNI : 16680531
Especialidad : Administración
E-mail : dwongsi@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Luis Cayo Medina identificado con DNI N° 43100332 Candidato a PhD en Gobierno de las Organizaciones, de profesión Licenciado en Administración de Empresas desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres y en la Unidad de Posgrado de la FCA, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión de calidad

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 23 días del mes de marzo del Dos mil veintidós.

PhD (c) : Jose Luis Cayo Medina
DNI : 43100332
Especialidad : Administración
E-mail : jcayom@unmsm.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Luis Cayo Medina identificado con DNI N° 43100332 Candidato a PhD en Gobierno de las Organizaciones, de profesión Licenciado en Administración de Empresas desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres y en la Unidad de Posgrado de la FCA, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Servicio del asegurado

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Servicio del asegurado	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 23 días del mes de marzo del Dos mil veintidós.

PhD (c) : Jose Luis Cayo Medina
DNI : 43100332
Especialidad : Administración
E-mail : jgayom@unmsm.edu.pe

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A GESTIÓN DE CALIDAD.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60														
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60														
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80										
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																75										

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, marzo del 2022.



Dra.: Sofia Irene Delgado Wong
 DNI: 16680531
 Teléfono: 982 516 367
 E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A SERVICIO DEL ASEGURADO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60														
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60														
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														75												
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80											
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.														75												

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															80						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															80						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															80						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															80						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, marzo del 2022.



Dra.: Sofía Irene Delgado Wong
 DNI: 16680531
 Teléfono: 982 516 367
 E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sofía Irene Delgado Wong identificado con DNI N° 16680531 Doctor en Administración N° colegiatura 02226 de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Docente en Universidad Cesar Vallejos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión de calidad

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de enero del Dos mil veintidós.

Dra. : Sofía Irene Delgado Wong
DNI : 16680531
Especialidad : Administración
E-mail : dwongsi@ucvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Gabriel Cayo Quispe identificado con DNI N° 06658394 Dr. en Contabilidad y Finanzas, de profesión Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Servicio del asegurado

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Servicio del asegurado	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 06 días del mes de abril del Dos mil veintidós.

Dr. : Luis Gabriel Cayo Quispe
 DNI : 06658394
 Especialidad : Contador
 E-mail : validacion@lcqconsultores.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Gabriel Cayo Quispe identificado con DNI N° 06658394 Dr. en Contabilidad y Finanzas, de profesión Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como Docente en Universidad San Martín de Porres.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión de calidad

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 06 días del mes de abril del Dos mil veintidós.



Dr. : Luis Gabriel Cayo Quispe
 DNI : 06658394
 Especialidad : Contador
 E-mail : validacion@lcqconsultores.com

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A GESTIÓN DE CALIDAD.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.												60									

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															75						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación												60									
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores												60									
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												60									

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 06 de abril de 2022.



PhD(c) Jose Luis Cayo Medina
 DNI: 43100332
 Teléfono: 947 862 214
 E-mail: jose.cayo@puvp.pe

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A GESTIÓN DE CALIDAD.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado											56															
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables											56															
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											60															
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														75												
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.											60															

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														75							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación											60										
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														75							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación											59										

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 06 de abril de 2022.



Dr. Luis Gabriel Cayo Quispe
 DNI: 06658394
 Teléfono: 979 408 406
 E-mail: validacion@lcqconsultores.com

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A SERVICIO DEL ASEGURADO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												58									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												59									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.												60									

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															75						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación												60									
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores												59									
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												60									

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 06 de abril de 2022.



Dr. Luis Gabriel Cayo Quispe
 DNI: 06658394
 Teléfono: 979 408 406
 E-mail: validacion@lcqconsultores.com

“Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A SERVICIO DEL ASEGURADO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60														
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60														
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60														
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																75										
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																75										

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																75					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																75					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																75					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												60									

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 06 de abril de 2022.


 PhD(c) Jose Luis Cayo Medina
 DNI: 43100332
 Teléfono: 947 862 214
 E-mail: jose.cayo@pucp.pe

Anexo 4 Matriz de datos

Gestión de calidad																																											
Enfoque		Liderazgo				Participación				Procesos				Sistema de gestión				Mejora continua				Decisiones				Hechos																	
Fiabl e	Satis facción	Disposición				Volu ntad	Dedi cación		Vocació n de servicio		Cono cimiento	Aten ción indiv idualizada			Instal acion es físicas		Materi al de comunicac ión	Servicio rápido		Cone xión al siste ma		Expe riencia	Intui ción		Tom a de decis ion es		Evid encias																
		P re g u n t a 1	P re g u n t a 2	P re g u n t a 3	P re g u n t a 4		P re g u n t a 1	P re g u n t a 2	P re g u n t a 1	P re g u n t a 2		P re g u n t a 1	P re g u n t a 2	P re g u n t a 3	P re g u n t a 4	P re g u n t a 5		P re g u n t a 6	P re g u n t a 7	P re g u n t a 8	P re g u n t a 9		P re g u n t a 10	P re g u n t a 11	P re g u n t a 12	P re g u n t a 13	P re g u n t a 14	P re g u n t a 15	P re g u n t a 16	P re g u n t a 17	P re g u n t a 18	P re g u n t a 19	P re g u n t a 20	P re g u n t a 21	P re g u n t a 22	P re g u n t a 23	P re g u n t a 24	P re g u n t a 25	P re g u n t a 26	P re g u n t a 27	P re g u n t a 28	P re g u n t a 29	P re g u n t a 30
1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3						
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4					
1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	2	1							
4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	4	5	1	2	2	3							

5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2			
4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4			
4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4			
2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3		
4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3		
2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	
1	4	4	1	4	3	4	1	3	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
4	4	5	3	2	5	2	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4
5	3	3	1	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	3	3	1	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	1	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	
4	3	3	2	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4
5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	2	5	2	2	4	4	3	3	5	2	5	
2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	2	5	2	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	5	2	3	3	
4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3
3	4	4	2	5	3	1	2	4	4	4	3	2	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4
5	4	5	3	5	1	5	5	5	5	2	3	3	3	5	4	5	4	5	2	4	2	2	1	1	1	4	3	1	5	5	5	5	3	4	2	4
4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	2	2	4	4	5	5	3	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4

4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4		
2	5	2	5	1	3	5	4	4	2	4	3	1	4	1	4	1	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5	1		
5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	2	2	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4		
2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2		
4	3	4	2	4	2	1	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	2	4	3	2		
1	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2	2	2	3	4	3	5	2	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4		
4	3	4	2	5	4	4	5	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2		
4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	4	4	2	4		
5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2			
2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3		
2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
4	3	3	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	
5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	
3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	1	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	2	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		
1	2	4	4	4	5	1	2	2	5	2	1	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	2	2	1	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	1	1	5	4	5	5	5	5		
5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3

3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	5	4	2	2	5	1	3	1	1	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	1	2	2	4	2	2	2	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
1	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	
5	4	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	5	2	5	5	3	4	3	2	1	1	4	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	2	4	1	1	3	2	3	2	2	2	2
4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
4	3	3	3	4	2	4	5	3	3	5	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	2	2	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5
3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	3	1	1	1	2	3	5	3	5	3	3	4	
2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	4	5	5	5	2	5	3	1	2	2	2	4	1	4	2	1	2	2	4	1	1	2	2	3	2	2	4	2	2	4	1	1	1
1	4	4	4	5	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	1	4	3	4
1	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3

4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	4	2	2	3	4	5	2	3	2	4	2	4	2	2	4					
4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2	5	1	4	2	4	2	4	2	4	1	5	1	4	2	4	2					
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	3	1	4	5	4	2	4	1	4	5					
4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4					
4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5				
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4					
1	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5				
1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4				
5	3	5	1	4	5	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4				
1	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
5	3	5	4	2	1	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4			
1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5				
2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4				
1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4				
1	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3			
3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	3	
1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	
1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	3	2	3	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	2	2	
5	1	2	2	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	2	5	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	1	2	2	3	4	2	2	
2	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	5	4	5	4	2	2	
1	4	5	3	4	2	5	5	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2		
2	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	2	2	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	
1	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	4	2	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	
1	1	4	5	3	4	3	5	3	5	2	4	4	5	5	4	2	5	2	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	
2	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	
2	4	5	3	5	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	
1	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	2	2	
2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	
1	4	5	4	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
2	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	4	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1	
2	4	4	2	4	5	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	4	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1	
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1	
1	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2
4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2
4	4	2	5	2	4	5	5	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4

3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1			
5	5	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4				
5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4		
5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2			
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2			
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	1	2	2	2	2	3	2		
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	
5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2			
4	5	5	5	2	3	3	3	2	2	3	2	5	3	2	5	3	4	5	3	5	3	4	5	2	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	3			
5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3			
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1	3	4	1	4	2	3	3	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4		
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	5	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4		
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	2	4	4	2	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5			
2	3	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	4		
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
5	4	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1		

5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3		
5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	
4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	5	4	4	3	3	3	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	2	1	
4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	4	5	1	2	3	
5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	
2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	
1	4	4	1	4	3	4	1	3	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
4	4	5	3	2	5	2	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4
5	3	3	1	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	3	3	1	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	1	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	1	1	2	2	1	1	1	

4	3	3	2	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2
5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	2	5	2	2	4	4	3	3	5	2	5	
2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	2	5	2	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	5	2	3	3	
4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
3	4	4	2	5	3	1	2	4	4	4	3	2	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	
5	4	5	3	5	1	5	5	5	5	2	3	3	3	5	4	5	4	5	2	4	2	2	1	1	1	4	3	1	5	5	5	5	5	3	4	2
4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	2	2	4	4	5	5	3	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	
2	5	2	5	1	3	5	4	4	2	4	3	1	4	1	4	1	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5	1	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	2	2	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	
2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2	
4	3	4	2	4	2	1	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	2	4	3	2	
1	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2	2	2	3	4	3	5	2	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
4	3	4	2	5	4	4	5	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	4	4	2	4
5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2			
2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	2	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3			
2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4			
4	3	3	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	3	5	3	5	3	5	3	5		
5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4		
3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	1	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	2	5	1	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	2	4	4	4	5	1	2	2	5	2	1	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	2	2	1	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	1	1	5	4	5	5	5	5	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	5	4	2	2	5	1	3	1	1	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	1	2	2	4	2	2	2	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
1	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	
5	4	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	5	2	5	5	3	4	3	2	1	1	4	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	2	4	1	1	3	2	3	2	2	2	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
4	3	3	3	4	2	4	5	3	3	5	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

4	2	2	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	2	5	
3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	3	1	1	1	2	3	5	3	5	3	3	4	
2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	4	4	5	5	5	2	5	3	1	2	2	2	4	1	4	2	1	2	2	4	1	1	2	2	3	2	2	4	2	2	4	1	1	
1	4	4	4	5	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	1	4	3	4	
1	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	
4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	4	2	2	3	4	5	2	3	2	4	2	4	2	2	4	
4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2	5	1	4	2	4	2	4	2	4	1	5	1	4	2	4	2	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	3	1	4	5	4	2	4	1	4	5	
4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
1	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	
1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	
5	3	5	1	4	5	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
1	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	5	4	2	1	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4

1	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3					
3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	3		
1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5			
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4		
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4		
1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2		
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	3	2	3	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	2	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	2	
5	1	2	2	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	2	5	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	1	2	2	3	4	2	2		
2	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	2	
1	4	5	3	4	2	5	5	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	
2	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	
1	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	
1	4	5	3	4	3	5	3	4	4	2	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
1	1	4	5	3	4	3	5	3	5	2	4	4	5	5	4	2	5	2	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	
2	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2
2	4	5	3	5	3	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2
1	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2

2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2		
1	4	5	4	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4		
2	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4		
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	4	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1		
2	4	4	2	4	5	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	4	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1		
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	2	2	1		
1	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	2		
4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2		
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	2	5	2	4	5	5	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
5	5	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4		
5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2		
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	1	2	2	2	2	3	2	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2
5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2		

4	5	5	5	2	3	3	3	2	2	3	2	5	3	2	5	3	4	5	3	5	3	4	5	2	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	3			
5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3		
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1	3	4	1	4	2	3	3	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4			
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	5	2	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4			
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3		
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	2	4	4	2	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5		
2	3	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	4			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4			
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
5	4	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	
5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	4	5	1	2	3	3		
5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	
4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3		
4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3		

2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	
1	4	4	1	4	3	4	1	3	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	2	5	2	4	5	5	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	
5	5	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4		
5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	

Servicio del asegurado												
Gestión técnica					Gestión funcional				Proceso de gestión			
Control de materiales		Control de resultados			Reducción de costo		Procesos de atención		Identificación de personal		Información veraz	
Pregunt a 1	Pregunt a 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	Pregunt a 7	Pregunt a 8	Pregunt a 9	Pregunt a 10	Pregunt a 11	Pregunt a 12	Pregunt a 13
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
1	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	1
4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	1	4	3	4	3	5	5	3	5
4	5	5	5	2	4	2	4	4	2	4	4	5
3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3
2	4	4	5	2	4	2	4	3	5	5	2	4
2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4
1	5	1	3	3	3	3	1	3	4	4	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	5	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	5	3	1	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	4
2	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3
5	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4

3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	3	2	4	2	5	4	3	5
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
1	5	5	3	3	5	4	5	2	5	2	5	1
5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5
2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
3	2	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	3
4	2	4	4	2	4	5	3	2	3	3	3	2
3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	2	4	1	4	4	4	3	2	2	2	4	3
3	4	3	5	1	5	1	4	3	4	2	5	4
4	5	5	5	4	2	2	2	3	4	4	3	4
4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3
2	3	3	2	3	2	5	2	3	1	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	2
2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2
3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3
2	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	1	2	4	2	5	3	4	3	4	4	3	3

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	3	2	4	3	2	5	2	2	2	2	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	3	2	3	2	4	4	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	
2	3	2	2	2	3	4	5	2	5	2	2	2	
4	3	2	3	2	4	2	5	1	5	2	4	2	
2	1	4	5	5	1	4	4	3	4	4	3	2	
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4
2	2	5	5	5	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2	
2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	
4	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	
5	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	
2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4
3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	2	3	

5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	3	5	3	3	4	3	4	4
4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
1	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	1
4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	1	4	3	4	3	5	5	3	5
4	5	5	5	2	4	2	4	4	2	4	4	5
3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3
2	4	4	5	2	4	2	4	3	5	5	2	4
2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4
1	5	1	3	3	3	3	1	3	4	4	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	5	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	5	3	1	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	4
2	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3
5	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	3	2	4	2	5	4	3	5
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
1	5	5	3	3	5	4	5	2	5	2	5	1
5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5
2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
3	2	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	3
4	2	4	4	2	4	5	3	2	3	3	3	2

3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	2	4	1	4	4	4	3	2	2	2	4	3
3	4	3	5	1	5	1	4	3	4	2	5	4
4	5	5	5	4	2	2	2	3	4	4	3	4
4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3
2	3	3	2	3	2	5	2	3	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	1	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2
2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3
2	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	1	2	4	2	5	3	4	3	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	3	2	4	3	2	5	2	2	2	2	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	3	2	3	2	4	4	2	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	4	5	2	5	2	2	2	2	2
4	3	2	3	2	4	2	5	1	5	2	4	2	2	2
2	1	4	5	5	1	4	4	3	4	4	4	3	2	2
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4

4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4
2	2	5	5	5	2	4	1	1	2	2	2	2
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3
4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5

2	4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	5
4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5
2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2
2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3
4	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	
5	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4
2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4
3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	3	3
5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5	5	5	4	1	4	3	4	3	5	5	3	5
4	5	5	5	2	4	2	4	4	2	4	4	5
3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3
2	4	4	5	2	4	2	4	3	5	5	2	4
2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4
1	5	1	3	3	3	3	1	3	4	4	1	1
2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2
2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3
4	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Suplico a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo y en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ENCUESTA

A continuación, le mostramos una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y solo tiene fines académicos. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de ser sincero en sus respuestas y utilice cualquiera de las escalas de estimación.

La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 que, a su vez, indican el grado mayor o menor de satisfacción de la norma contenida en el instrumento de investigación. Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

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

N°	ITEM	+				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted necesario que le brinde su número de teléfono privado, el personal que lo atendió para comunicarse o enviar el documento faltante?					
2	¿Usualmente está disponible el personal en el horario acordado por medio de la Plataforma VIVA, correo o teléfono?					
3	¿Considera usted la recomendación de un familiar o amigo, de la OSPE a atenderse, porque le indicaron que la atención es rápida?					
4	¿Considera usted que debería permitir a su familiar hacer todos los trámites que le corresponden a usted?					
5	¿Considera usted que debería existir durante el día varias ventanillas para atender el mismo trámite?					
6	¿Considera usted ingresar a un portal web (página) antes de ir a la OSPE?					
7	¿Considera usted incómodo llamar a consultar y tener que esperar mucho tiempo en la llamada?					
8	¿Considera usted incómodo enviar un correo para consultar y tener que esperar mucho tiempo por la verificación de los documentos?					

9	¿Considera usted factible poder identificar al ingreso de la OSPE si está disponible el trámite que va realizar?				
10	¿Considera usted importante tener un personal que lo dirija a la oficina, que le indique que realizar, etc?				
11	¿Considera usted que al envía por correo sus documentos, le toman importancia a su petición?				
12	¿Usualmente lo direccionan a un contacto directo cuando envía sus documentos por correo?				
13	¿Usualmente cuenta a la vista con una persona para resolver sus quejas y/o reclamos?				
14	¿Considera usted que puede hacer rápido y presencial sus quejas y/o reclamos?				
15	¿Le gusta realizar sus quejas y/o reclamo por vía telefónica, web y de esa manera poder evitar acercarse a una OSPE?				
16	¿Usualmente demuestra conocimiento del trámite que quiere realizar?				
17	¿Considera usted que le indican adecuadamente que es otro trámite el que debe realizar antes de continuar con el trámite?				
18	¿Considera usted llamar antes de llegar a la OSPE para saber que documentos debe llevar?				
19	¿Considera usted bueno que atiendan primero al que saco una cita, antes que usted, que llego antes?				
20	¿Considera usted que tanto dentro como afuera hay el debido cuidado con los afiches de señalización o de información?				
21	¿Logra ver asientos o separadores que le den comodidad para su espera?				
22	¿Considera usted que le informan sobre sus beneficios como asegurado en paneles que le indican sobre servicios que usted es beneficiario como campañas?				
23	¿Considera usted que siempre le brindan volantes o flayer de información al asegurado?				
24	¿Considera usted como 1era opción a la Plataforma VIVA de la OSPE, para su trámite?				
25	¿Considera usted como 1era opción el uso de la línea telefónica para su trámite?				
26	¿Considera usted usar como 1era opción el correo para su trámite?				
27	¿Usualmente la Plataforma VIVA no carga rápidamente o no permite cargar los documentos y lo obliga a ir en forma presencial?				
28	¿Usualmente no hay conexión o cae el sistema en la OSPE?				
29	¿Usualmente cuando no hay sistema la atención es manual?				
30	¿Usualmente cuando no hay sistema en la OSPE brindan inmediatamente otros canales de atención?				
31	¿Considera usted que el personal que lo atiende cuenta con el conocimiento, comprensión o percepción inmediata sobre				

	mi trámite?				
32	¿Usualmente el personal de apoyo diferencia los trámites antes de llegar al área de atención?				
33	¿Considera usted que obtiene una respuesta inmediata al consultar sobre su trámite presencial?				
34	¿Lo derivan a otras Plataformas para realizar su trámite?				
35	¿Usualmente cuando llega a la OSPE ya se encuentra registrado el trámite realizado por correo, Plataforma VIVA o teléfono?				
36	¿Usualmente logra visualizar lo mismo que le indicaron por teléfono, Plataforma VIVA o correo que de manera presencial?				
37	¿Considera usted que logra obtener los formularios físicos con facilidad en la OSPE?				
38	¿Usualmente usted al equivocarse en el llenado de una ficha le entregan con facilidad una nueva?				
39	¿Considera usted importante acceder a información como asegurado mediante su proceso de trámite?				
40	¿Considera usted que tendría una mejor atención si se la brindan presencialmente?				
41	¿Usualmente decide el método presencial por desconocimiento de las plataformas virtuales?				
42	¿Considera usted oportuno imprimir sus propias fichas de la web?				
43	¿Considera usted como 1era opción llenar mediante la web sus fichas?				
44	¿Usualmente existe un personal encargado para indicarle donde dirigirse?				
45	¿Usualmente usted va a la OSPE con toda la información de lo que necesita para llevar a cabo su trámite?				
46	¿Considera usted que puede identificar al personal, por solaperos, identificadores, o fotocheck?				
47	¿Considera usted que hay letreros visibles que le ayuda a identificar cada zona de atención?				
48	¿Usualmente ve letreros en las puertas de ingreso con la lista y forma de llenado de los documentos que necesita para su trámite?				
49	¿Considera usted que lo comprenden y le inspiran la debida confianza para brindar sus datos por la Plataforma VIVA, correo, o teléfono?				

Escala de confiabilidad

Tabla 24

Confiabilidad e interpretación

Coeficiente	Magnitud
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1$	Muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Alta
$0.4 < r < 0.6$	Moderada
$0.2 < r < 0.4$	Baja
$0 < r < 0.2$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Nota: La tabla 25 ha sido adaptada de “*Definición de Correlación de Pearson y Alfa Cronbach*”, por M. Elkan, 2017, *blogs TIC´S en la educación*. Tecnología de Blogger.

La tabla 25 muestra la escala de confiabilidad que se tomó en consideración para la interpretación.

Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Estadística descriptiva de Gestión de calidad

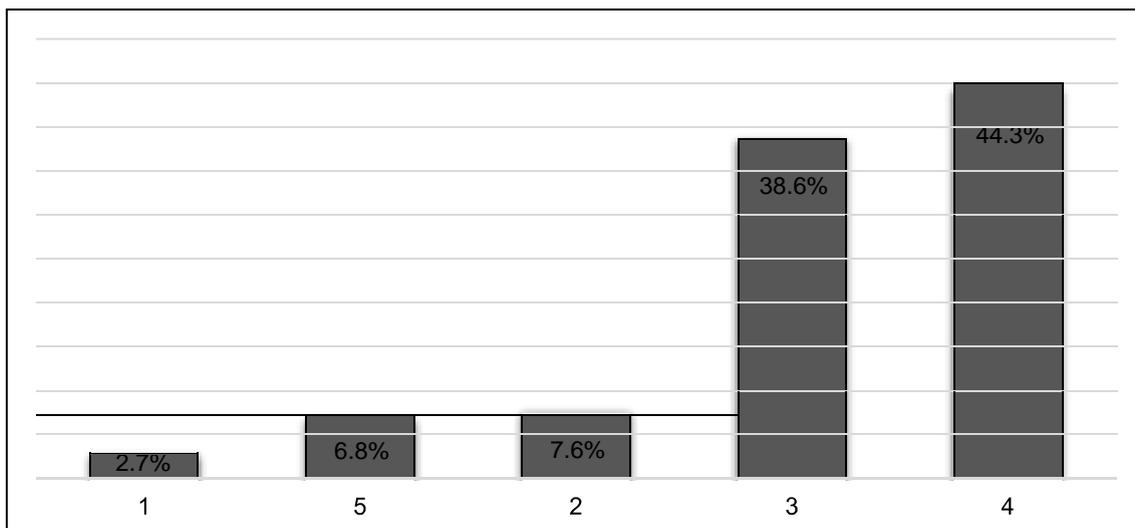


Figura 1. Gestión de calidad

Estadística descriptiva de servicio del asegurado

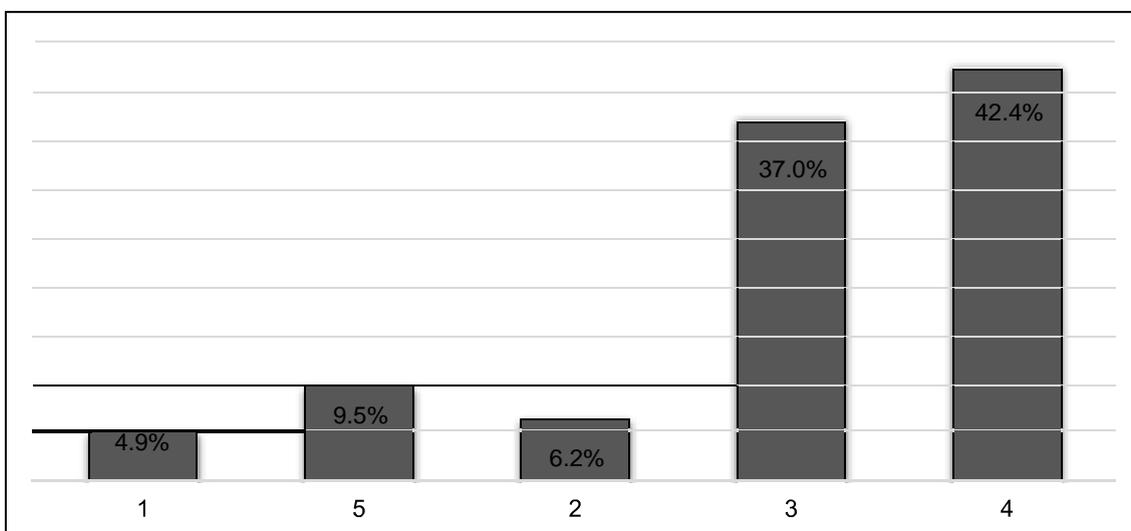


Figura 2. Servicio del asegurado

Estadística descriptiva de enfoque

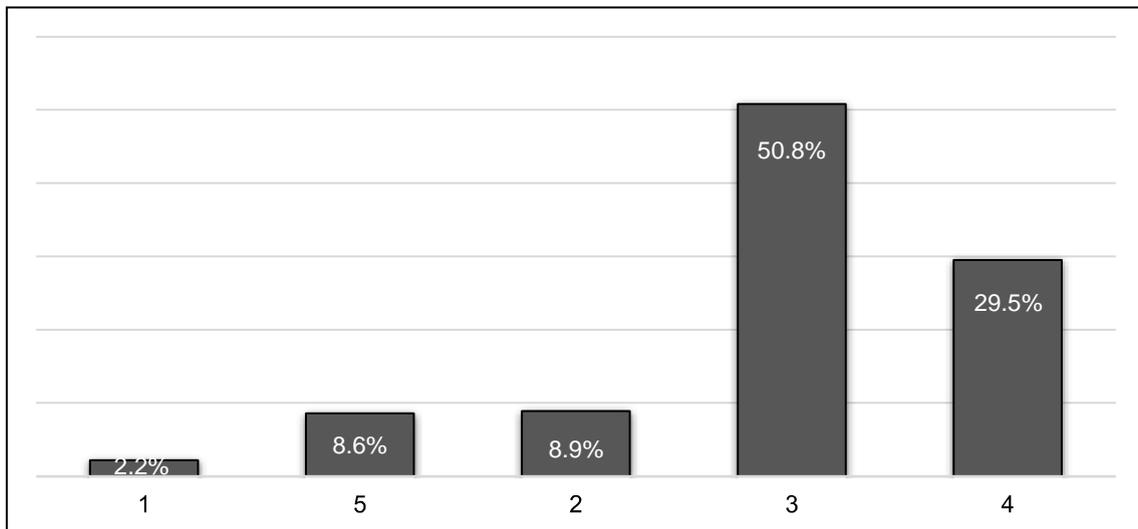


Figura 3. Enfoque

Estadística descriptiva de Liderazgo

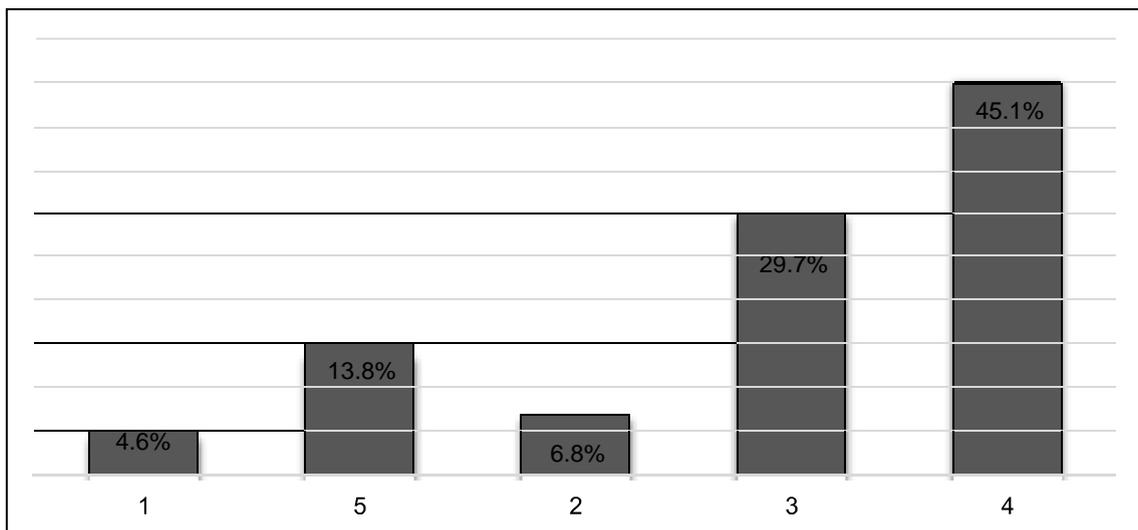


Figura 4. Liderazgo

Estadística descriptiva de participación

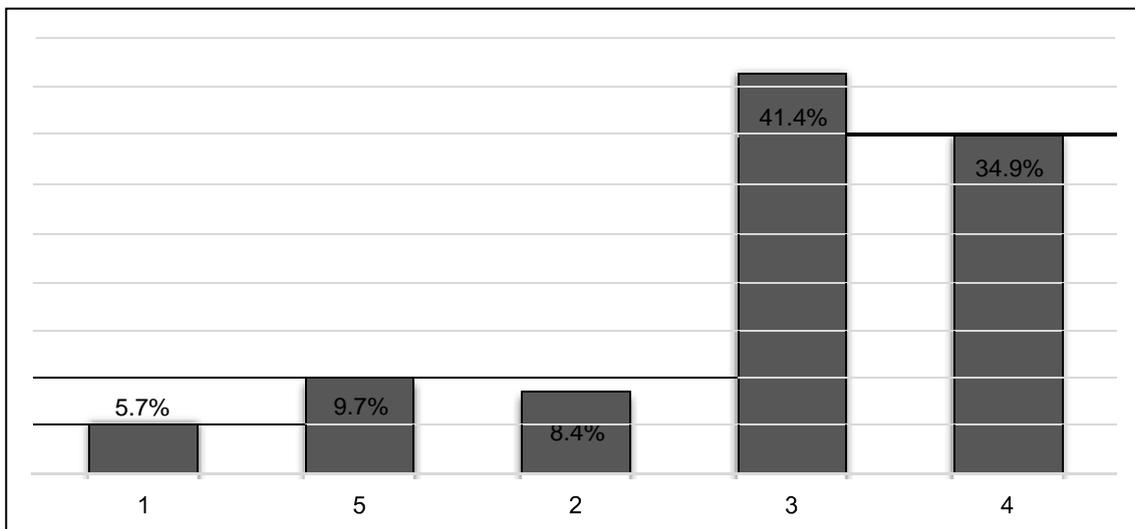


Figura 5. Participación

Estadística descriptiva de procesos

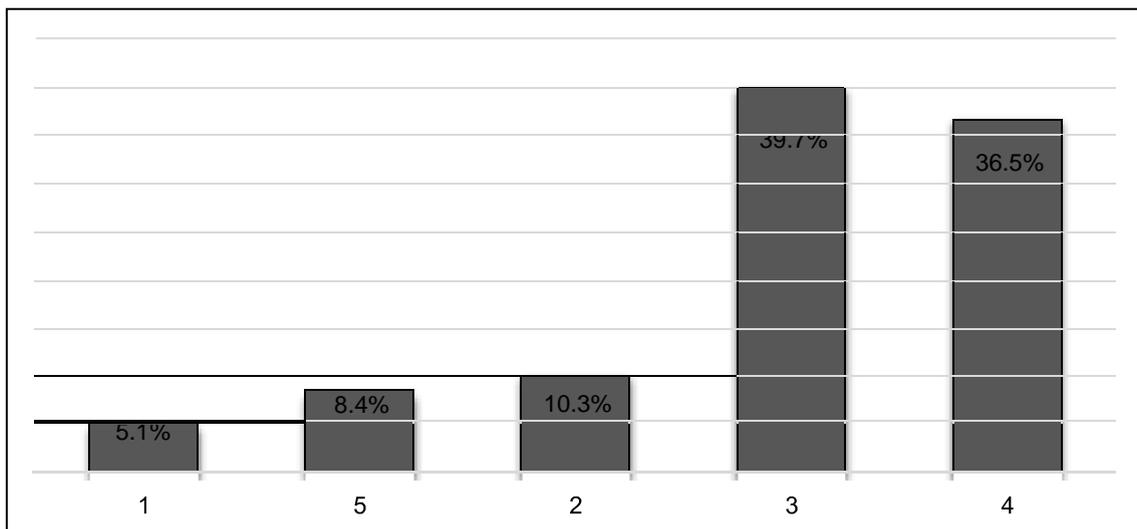


Figura 6. Procesos

Estadística descriptiva de sistema de gestión

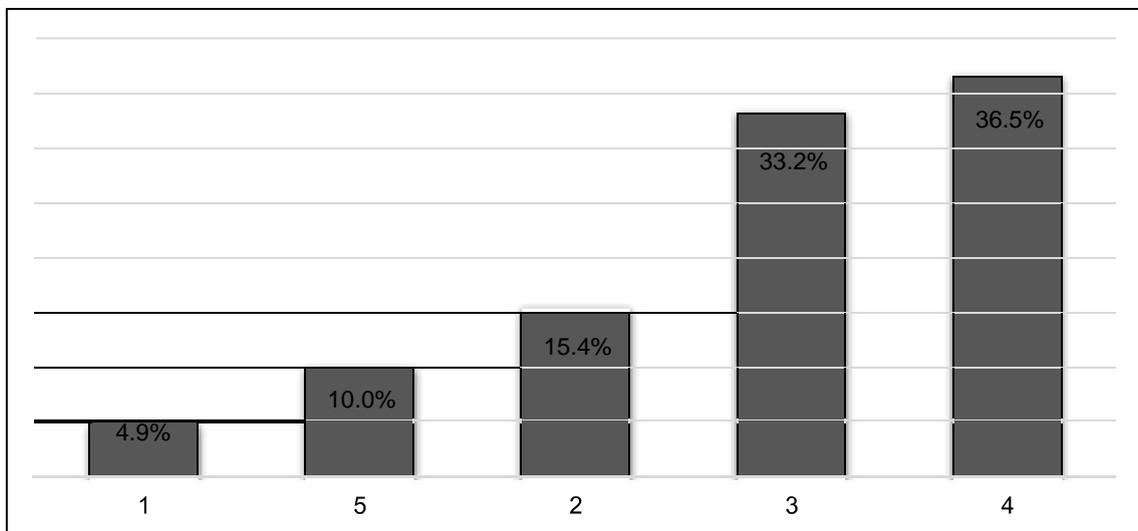


Figura 7. Sistema de gestión

Estadística descriptiva de mejora continua

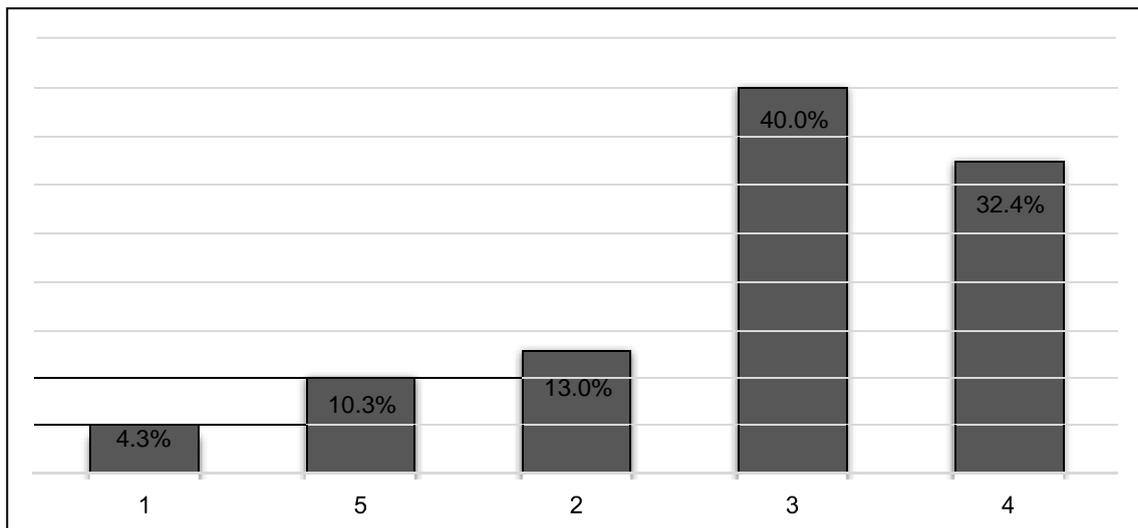


Figura 8. Mejora continua

Estadística descriptiva de decisiones

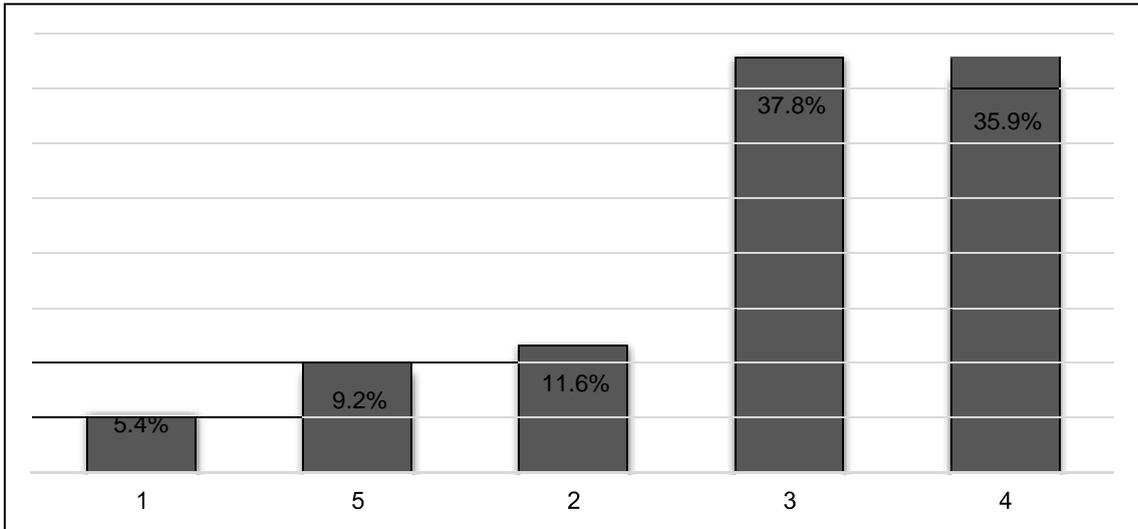


Figura 9. Decisiones

Estadística descriptiva de hechos

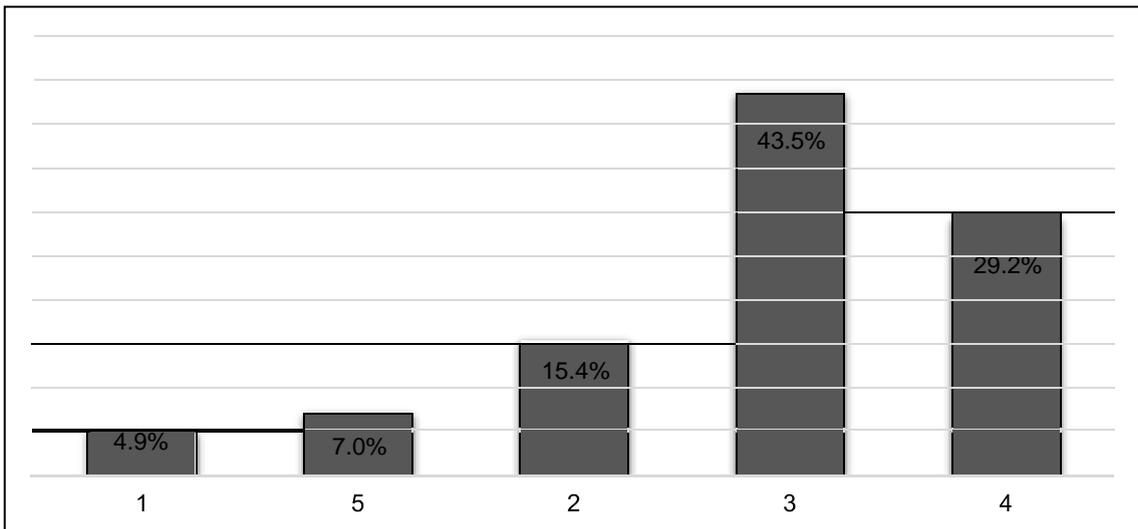


Figura 10. Hechos

Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de normalidad se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov - Smirnov siendo la máxima diferencia absoluta entre estas 2 funcionalidades (Ruppert, 2004).

H0: La distribución estadística de la muestra es normal. H1:

La distribución estadística de la muestra no es normal.

Determinación:

P Valor ≥ 0.05 se Acepta H0

P Valor < 0.05 se Rechaza H0

Prueba de hipótesis

Método de la Prueba:

Si el Valor de significancia es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el Valor de significancia es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25

Nivel de correlación de Rho de Spearman

Valor	Correlación
- 0.91 a - 1	Negativa Perfecta
- 0.76 a - 0.9	Negativa Muy Fuerte
- 0.51 a - 0.75	Negativa Considerable
- 0.11 a - 0.5	Negativa Media
- 0.01 a - 0.1	Negativa Débil
0.00	No existe
+ 0.1 a + 0.1	Positiva Débil
+ 0.11 a + 0.5	Positiva Media
+ 0.51 a + 0.75	Positiva Considerable
+ 0.76 a + 0.9	Positiva Muy Fuerte
+ 0.91 a + 1	Positiva Perfecta

Esta tabla ha sido adaptada de *Metodología de la investigación*, por Hernández et al., (2014)

La tabla 26 muestra la escala de correlación que se tomó en consideración para la interpretación