



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**Nivel de satisfacción del usuario que se atiende en la oficina
de Aseguramiento y Prestaciones Económicas de EsSalud – La
Libertad, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Peña Rodríguez, Fany Elizabeth (ORCID: 0000-0003-1518-2372)

ASESOR:

Mg. Cristian Urbina Suasnabar (ORCID: 0000-0002-9127-1636)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ayudarme en todo momento; por permitirme crecer y desarrollarme a su amparo y guía.

A mi esposo Javier y mis hijas Daggiana y Alexia por su paciencia, comprensión, y apoyo incondicional para lograr concluir mis estudios y alcanzar uno de mis más anhelados sueños.

A mis padres Onésimo y Virginia por educarme con valores y enseñarme que siempre hay que perseverar y no rendirse.

Agradecimiento

A mi Asesor Mg. Cristian Urbina Suasnabar por su acompañamiento y asesoría. A mis jefes y compañeros por el apoyo para poder culminar con éxito esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract.....	VII
I. Introducción	8
II. Marco teórico	12
III. Metodología	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. Resultados.....	29
V. Discusión	35
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
Referencias.....	39
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 4.1. <i>Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la confiabilidad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Es salud La Libertad - 2019</i>	29
Tabla 4.2. <i>Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la capacidad de respuesta que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019</i>	30
Tabla 4.3. <i>Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la seguridad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019</i>	31
Tabla 4.4. <i>Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la empatía que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad – 2019</i>	32
Tabla 4.5. <i>Nivel de satisfacción del cliente con respecto a los aspectos tangibles que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019</i>	33
Tabla 4.6 <i>Nivel de satisfacción del cliente de la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De EsSalud –La Libertad, 2019</i>	34

Resumen

El servicio brindado a través de la oficina de EsSalud se torna algo complicada en el día a día, por tal motivo el propósito de la investigación es: Determinar el nivel de satisfacción del cliente de la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad. Se utilizó un diseño No experimental, transversal, descriptivo, se tuvo una muestra de 246 clientes o usuarios del servicio a la cual se aplicó una encuesta, realizándose una estadística descriptiva. Los resultados indican niveles bajos en las dimensiones de confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles, finalmente se concluye que se determinó que el nivel de satisfacción del cliente de la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De EsSalud –La Libertad, 2019, es bajo ya que el 59% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción.

Palabras clave: prestaciones familiares, seguridad, servicio social.

Abstract

The service provided through the EsSalud office becomes somewhat complex, in daily practice for this reason the purpose of the investigation is: To determine the level of customer satisfaction of the EsSalud La Libertad Office of Insurance and Economic Benefits. A non-experimental, cross-sectional, descriptive design was used, there was a sample of 246 clients or users of the service to which a survey was applied, performing descriptive statistics. The results indicate low levels in the dimensions of reliability, security, responsiveness, empathy and tangible aspects, finally it is concluded that it was determined that the level of customer satisfaction of the Office of Assurance and Economic Benefits of EsSalud - La Libertad, 2019 It is low since 59% of the respondents stated that they present this level of satisfaction.

Keywords: family benefits, security, social service

I. Introducción

El Seguro Social de Salud, EsSalud, es una institución pública descentralizada, que jurídicamente pertenece al Sector Trabajo y Promoción Social.

Su función principal es coberturar a los asegurados y sus derechohabientes, otorgándoles prestaciones de orden preventivo, de promoción, de recuperación, de rehabilitación, además prestaciones económicas, y sociales. Es importante señalar que los seguros independientes que cubren el riesgo de vida de los asegurados también están dentro de su competencia.

La Gerencia de Aseguramiento y prestaciones económicas de EsSalud La Libertad realiza sus funciones normado por su reglamento aprobado según Acuerdo de Consejo Directivo N° 5814-ESSALUD-2011 y la normatividad complementaria contenida en la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012, que permiten que la oficina desarrolle su programación con tan solo 30 personas en la atención.

La Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas (conocida como OSPE), es una de las áreas de mayor congestión de EsSalud, ya que por la envergadura de sus funciones de acreditación a los más de 830,000 asegurados de la Red Asistencial La Libertad y otorgamiento de las Prestaciones económicas: Lactancia, Maternidad, Incapacidad y Gastos de Sepelio respectivamente tiene centralizados sus procesos en la Oficina de Trujillo. Esta oficina se encontraba funcionando en dos unidades independientes, cada una en su respectivo local de atención. Sin embargo, por resolución de la Gerencia General a partir del 3 de Mayo del año 2016, ambas unidades fueron fusionadas en una, por tener dentro de sus responsabilidades coincidencias que en un mejor contexto beneficiarían la atención de los asegurados.

En la actualidad, los usuarios de esta dependencia tienen suficiente información para hacer valer sus derechos y exigir ser atendidos con prontitud en sus requerimientos. (Oliva, 2004)

Actualmente la Oficina cuenta con 30 recursos humanos, dentro de los cuales están incluidos dos jefaturas y un coordinador de plataforma. Existen evidencias que la satisfacción del cliente en esta oficina tiene serios inconvenientes según se detalle:

Desde las 8.00 am (hora en que empieza la atención en la OSPE) se puede observar gran cantidad de usuarios esperando resolver sus problemas de salud referente a prestaciones y acreditaciones. Aproximadamente después de las 10.00 am se observa un incremento de usuarios aglomerados en largas colas sobrepasando los límites de la capacidad de la oficina para atender mayor cantidad de público. Esta situación nos lleva a deducir que la institución no cubre la exigencia de la demanda que tiene esta organización.

Se observó también que el mayor tiempo de demora promedio para la atención de un usuario era de una hora y cuarto y el menor de 8 minutos. De acuerdo al estudio sobre los tiempos de espera, el número de atenciones que brinda la OSPE y la satisfacción de los usuarios, se concluye que el tiempo no está siendo bien administrado por los trabajadores de esta oficina.

Siendo la displicencia en la atención al público en general otra de las grandes falencias de esta institución. La falta de carisma, motivación por la labor que realizan, falta de compromiso con el usuario y la entidad donde laboran.

No existe buena canalización de la información, los dípticos, volantes, etc. sobre todos los servicios que brindan la OSPE, requisitos y tiempos de prescripción son escasos o no los hay.

Se adiciona a estos problemas: las prestaciones pendientes por resolver que sobrepasan el límite de tiempo en espera. Existe un embalse de 1042 expedientes sin respuesta que data desde el año 2018 a la fecha. Estos expedientes no han sido evaluados, falta la emisión de resolución denegatoria y consecuentemente la presentación del recurso impugnativo correspondiente para cerrar el ciclo de atención.

Por lo anteriormente expuesto es un desafío para esta oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas mantener un standard de atención que permita resolver los problemas de los usuarios.

Después de haber dilucidado la realidad problemática se ha considerado pertinente formular el enunciado del problema:

¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud sede La Libertad Trujillo-2019?

Así mismo la investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios:

El estudio es conveniente porque esta OSPE EsSalud La Libertad, necesita mejorar el ciclo del servicio razón necesaria para realizar una medición de cómo están siendo atendidos los usuarios y que tan satisfechos se encuentran con la atención, buscando información que permita cambiar los estándares de atención y resolver positivamente los requerimientos en la atención de los usuarios.

La investigación tiene relevancia social porque beneficia a los empleados para que se sientan más identificados, y esto se refleje en un trabajo de calidad. Sin embargo, estos cambios que generen un adecuado desenvolvimiento en la labor, requieren comprometerse, la gerencia institucional y los trabajadores en conjunto para dar un servicio de calidad.

Esta investigación resolverá a futuro problemas reales que se presentan en la institución siendo muy favorable para los clientes internos y externos quienes acuden a la OSPE para recibir atención de calidad. En tal sentido se busca hacer un examen de cómo está la situación actual y al mismo tiempo diseñar una estrategia que nos sirva de apoyo para superar el embalse de expedientes y retroalimentar a los colaboradores de esta institución en las falencias que tiene y se necesita cambiar.

Se ha realizado el objetivo general que es: Determinar el nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad, 2019.

Así mismo se ha considerado los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la confiabilidad que brinda la OSPE La Libertad, 2019.

Identificar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la capacidad de respuesta que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad, 2019.

Identificar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la seguridad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad, 2019.

Identificar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la empatía que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad, 2019.

Identificar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a los aspectos tangibles que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad.

Después haber planteado los objetivos se propone la hipótesis de investigación:

Hi: El Nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud La Libertad, 2019, será bajo en más del 50 % de los usuarios del servicio.

Vara (2012) afirma que “Las hipótesis brindan posibles afirmaciones a las interrogantes de la investigación”. Presenta respuestas que validarán los objetivos del estudio. Las hipótesis ofrecen una propuesta tentativa para resolver el problema planteado. La relación entre ambas (preguntas-hipótesis) es directa e íntima.

II. Marco teórico

En el marco teórico, los antecedentes en el contexto internacional fueron:

Sánchez et al. (2019) en su artículo científico: “Políticas de reclutamiento del personal en mejora del usuario en hospitales públicos del Ecuador” concluyen que es u tanto complicado lograr que las personas que acuden atenderse se sientan satisfechas con los que se les da, por las peculiaridades del servicio, donde se involucran todos los agentes de la salud (paciente, su familia, el profesional o institución, el asegurador) operando un alto nivel de incertidumbre y ansiedad, por estar en juego su calidad de vida y su sobrevivencia a cualquier estado de salud resquebrajada. Por tanto, seleccionar adecuadamente al personal es relevante para optimizar la satisfacción de los usuarios y por ende para alcanzar los objetivos de la institución.

Romero et al. (2018) refiere en el documento “Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio” que: Las empresas que tienen éxito en el mundo satisfacen las necesidades de sus clientes, los fidelizan, son más competentes logrando posicionarse en la mente del consumidor. Además, influye en la imagen, de la organización así como logra también eficacia, efectividad y eficiencia, Por ello es relevante lo que indica la satisfacción en donde los jueces de la calidad del servicio son los clientes, porque son ellos quienes detectan las falencias que existen en la atención cuando entran en comunicación con los colaboradores de la organización. Y entre los elementos de mayor insatisfacción son, el equipamiento, infraestructura y confort de las tres empresas estudiadas. Incumplimiento o demora de los empleados para solucionar los problemas de los clientes y no cumplimiento del tiempo de servicio. La escasa capacidad de respuesta de los empleados ante las consultas y reclamos de los clientes y la falta de seguridad de la prestación que realizan.

Padilla et al. (2016) en su artículo científico “Buscando la satisfacción del cliente”. Concluye que aun cuando se va aumentando el número de personas que están satisfechas con lo ofrecido, no coexiste una cultura de prestación de servicios. Habiendo barreras en la satisfacción del cliente externo e interno por el transporte y también la alimentación. Así mismo se llegó a establecer que se debe llevar a cabo un modelo de satisfacción que integre los procesos.

Saleh (2018) en su artículo científico “Impacto de los beneficios del seguro médico en la satisfacción del cliente en la compañía de seguros nacional “, concluye que cuando se supera las expectativas del cliente es porque la empresa asocia calidad con el servicio ofrecido. Entonces las expectativas que tiene el cliente con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio brindado se ven reflejadas en un nivel de estas. Mostrándose así que el uso que la empresa hace de estas dimensiones físicas es la preocupación por los aspectos físicos del servicio que se brinda y la confiabilidad indica la satisfacción que tiene el cliente que lo hace más fiel a la empresa por la exactitud en la prestación del servicio.

Según Walton y Almaguer (2013) en su artículo: “Diseño y validación de una escala de medición para puntualizar cómo evalúa el cliente la atención recibida en la empresa de comercialización y distribución de medicamentos de Holguín” concluyen:

Que, a nivel mundial, el 61,0% de las personas estudiadas se mostraron satisfechas con el trabajo en el área donde se recepciona de todas las áreas de la empresa. Se concluyó que los colaboradores en esta área tuvieron un buen desempeño, por ende, la calificación del servicio es buena.

Moreno y Suarez (2019) en su artículo científico: “Diseño de una guía metodológica para medir la satisfacción del cliente de EMCOMED” concluye que a partir de la metodología que se diseñó, se pueden homogenizar criterios distintos al medir la satisfacción del cliente externo, así como también la documentación del mismo proceso, así mismo provee las herramientas que se necesitan para procesar datos y gestionar de manera adecuada estando acorde con las tendencias mundiales.

Segoro y Limakrisna (2020) en su artículo científico “Modelo de satisfacción y lealtad del consumidor”, concluye que “la atención está en los elementos del servicio percibido por los usuarios, como la velocidad de respuesta a las quejas, los equipos en buen estado”.

Los antecedentes de estudio en el contexto nacional fueron:

Herrera y Rahmer (2018) en su artículo científico: “Caso de estudio para una organización no gubernamental”, concluye que el consumidor en la práctica

puede discernir propiedades que son propias a la prestación del servicio, además estas propiedades están conectadas entonces mentalmente no se representan de manera separada. En las secciones de salud y nutrición acopia juicios de valor en la satisfacción, a las acciones que se toman en referencia a la conservación del infante y las buenas prácticas de una alimentación que sea saludable así mismo la vigilancia de su crecimiento y desarrollo.

Tuesta (2018) en su artículo científico: “Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto EsSalud”, concluye que el servicio sanitario en la actualidad no se enfoca a satisfacer al paciente adulto mayor en sus necesidades, por tal motivo se percibe que la calidad de atención no es la adecuada.

Coello (2019) en su artículo científico titulado Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. Concluye que “los resultados mostraron que se debe crear una expansión de nuevos servicios sectoriales a nivel regional para no afectar el desarrollo de la empresa”.

Rubio et al. (2020) concluyen en su artículo científico que los sistemas de salud tienen una ocupación acerca de la felicidad intangible de sus usuarios que se manifiesta en satisfacción, estos sistemas de salud son muy relevantes al formar parte del aparato del estado y del gobierno.

Cernvall et al. (2018) en su artículo científico concluyen que se percibió una utilidad y satisfacción del usuario ligeramente inferior a la investigación anterior que tuvo una versión original de diligencia, sugiriéndose un estudio de la versión Sueca, controlado del PTSD Coach.

García et al. (2020) en su artículo científico concluye que: ERSaPaCE fue un instrumento efectivo y sólido para conocer qué tan satisfecho está el usuario en la consulta externa, determinándose así el objetivo fue determinar la eficacia y consistencia de la Escala Rápida de satisfacción del paciente en consulta externa.

Ferreira et al. (2019) concluyen en su artículo científico que los procesos gerenciales y asistenciales no se pueden disociar y necesitan estar actualizados teniendo un adecuado conocimiento para brindar la mejor experiencia de cuidado organizando coordinaciones en equipos.

Gomide et al. (2018) concluyen en su artículo científico que existe satisfacción en los usuarios por la atención de los médicos, enfermeras entre otros a través de las aps, pero insatisfacción con las demoras para concertar una cita por la demanda de las mismas. Por tanto los obstáculos para acceder a la APS son una barrera para las comunidades que necesitan recibir atención y repercute en satisfacción del usuario y en las atenciones de emergencia.

Oltra et al. (2018) concluyen en su artículo científico que:

En todos los ítems la satisfacción fue buena o muy buena como mínimo en el 84% de los encuestados y en la mayoría estaba por encima del 95%. Había una diferencia significativa, a favor de atención primaria en tiempo de espera (p menor que 0,001), explicaciones recibidas ($p=0,002$) y seguridad percibida ($p=0,015$). Las variables más explicativas de una satisfacción excelente fueron la sensación de seguridad y la atención del personal. El tipo de profesional no apareció como condicionante y el nivel asistencial solo apareció entre los que no se sentían muy seguros, en cuyo caso estaban menos satisfechos los atendidos en atención primaria. Es así que la cirugía menor no se ve afectada en ninguno de los niveles asistenciales y tampoco por el profesional que la realice.

Ros y Parra (2018) concluyen en su artículo científico que “la calidad del servicio mejora la calidad de vida e incrementa la satisfacción y lealtad del usuario. En empresas que brindan sus servicio a personas con discapacidad”

La Torre Mantilla et al. (2018) concluyeron en su artículo científico que: El 21,3% de los pacientes estaban satisfechos con la atención brindada, 26,7% en el componente de confiabilidad, 31,2% en el componente de responsabilidad, 48% en el componente de seguridad, 38,9% en el componente de empatía y 32,6% en

el componente tangible. Se observó insatisfacción en 75 (70,8%) de los hombres, 99 (86,1%) de las mujeres ($p = 0,005$), 65 (70,7%) de los beneficiarios directos y 109 (84,5%) de los familiares ($p = 0,013$). Además, a medida que aumentó el tiempo de espera para la atención, la satisfacción del paciente disminuyó ($r = -0,316$, $p = 0,000$).

Arías et al. (2016) concluyeron que hay diferencias entre Centros privados y públicos acerca de la satisfacción basada en la calidad percibida, aun cuando se tenga un coste similar la percepción de la calidad de un centro privado es mejor y la satisfacción también en todos los elementos excepto el de equipo deportivo.

Mishima et al. (2016) concluyeron que la capacidad de respuesta hace posible el seguimiento de los aspectos no médicos referidos a la atención de los pacientes y favorece una responsabilidad universal respecto al tipo de atención que se recibe.

Pedraja et al. (2019), en su artículo científico, utilizaron la metodología Serpevf, permitiendo realizar un diagnóstico de Salud pública, señalando que los elementos tangibles tienen el mayor grado de satisfacción y la percepción de la fiabilidad tiene los resultados más desfavorables dando a conocer la desconfianza de los usuarios frente al servicio ofrecido.

Gomez et al. (2020) concluyeron en su artículo científico que:

Los resultados obtenidos sobre nivel de satisfacción del usuario fueron: en la dimensión fiabilidad un 45,9 %; en la dimensión capacidad de respuesta, 44,9 %; en la dimensión seguridad, 49,4 %; en la dimensión empatía, 57,5 % y en la dimensión aspectos tangibles, 51,1 %. Se tuvo una satisfacción global de 49,9 % La satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante los meses de enero y febrero

Hernández et al. (2019) concluyen en su artículo científico que la mayoría de usuarios, tres de cuatro, califican la atención recibida como muy buena y buena en el MINSA Algunos grupos tienen no están satisfechos con la atención. Al mejorar

la atención de los usuarios mejora por tanto su satisfacción en las instalaciones del MINSA.

Los antecedentes locales fueron:

Mendieta (2020) concluye en su tesis que:

Para los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción, obteniendo en la dimensión fiabilidad un porcentaje del 100% satisfacción alta al igual que seguridad y empatía que obtuvieron también el 100 % satisfacción alta y la dimensión de capacidad de respuesta y tangibilidad un 96% y 99% respectivamente satisfacción alta. Por consiguiente, el servicio de farmacia cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel Alto de satisfacción de la atención brindada.

Ballón (2019) concluye en su tesis que:

El resultado obtenido de acuerdo al objetivo general fue que, el nivel de satisfacción del servicio percibido por el usuario fue de 43.84%, encontrándose en proceso; así mismo el nivel de satisfacción del servicio percibido por el acompañante fue de 46.16%. En cuanto a los resultados obtenidos en las 5 dimensiones se concluyó que el usuario percibió mayor insatisfacción del servicio en la dimensión Fiabilidad con un 61.13% y el acompañante percibió mayor insatisfacción del servicio en Capacidad de Respuesta con un 57.42%.

Siguiendo con la fundamentación teórica se ha considerado las siguientes teorías relacionadas al tema en estudio.

De manera frecuente, las instituciones deben decidir referente a los servicios que ofrecen puntualizando una adecuada capacitación de los colaboradores involucrados en la atención. Pese a ello, es difícil predecir con exactitud cuándo o cuántos clientes llegarán demandando el servicio o cuánto

tiempo demorara la atención de este servicio. Indudablemente, estar capacitados es una premisa importante para estar listos y poder ofrecer en cualquier momento la solución y atención a los requerimientos de atención de un cliente. Pero, por otro lado, carecer de la capacidad de servicio suficiente causa colas excesivamente largas en ciertos momentos. La mayoría de personas no toleran la espera, siempre requieren de un servicio rápido, eficaz y de lo contrario están insatisfechos porque se traduce en falta de empatía con ellos así como escasa capacidad de respuesta rápida a su requerimiento y por tanto un mal desempeño.

En el estudio por tanto se ha considerado la Teoría de las Expectativas, que sugiere que los clientes esperan un buen desempeño del servicio que van a recibir y compara lo que espera con las características del servicio recibido y utiliza la clasificación: "peor o mejor que". Produciéndose así una discordancia positiva cuando el servicio es mejor de lo que había esperado o negativa cuando es peor de lo que había deseado. Y se confirman las expectativas cuando el servicio recibido y percibido es como se esperaba. Aumenta la satisfacción cuando hay disconformidades positivas. (Liljander y Strandvik 1995).

La teoría de las expectativas es la que más se acerca al modelo Servqual que más adelante también se plantea porque pone de manifiesto las expectativas que están en estrecha relación con lo percibido por el cliente dejando notar que de acuerdo a la calidad de atención que este reciba aumenta o disminuye su satisfacción. Y a partir del modelo Servqual acaece el modelo Servperf que tiene las mismas dimensiones, pero solo considera percepciones y permite una medición de la satisfacción del cliente de una manera más adecuada.

Cronin y Taylor (1994), quienes asumen el Modelo Servperf afirman que este se fundamenta en el resultado del servicio pero sin considerar las expectativas y entonces emplea veinte y dos afirmaciones que se refieren a las percepciones acerca del ejercicio percibido en Servqual. Por tanto en Servperf se suman todas las puntuaciones sobre la percepción. Entonces cuanto mejor es la percepción mayor será la calidad brinda del servicio que recibe el usuario. Es así que entre las ventajas que tiene este modelo es que se requiere menos tiempo para la aplicación del cuestionario. Porque solo se tiene la columna de

las percepciones una sola pregunta por el servicio y sus características. Y predice e interpreta mejor el análisis correspondiente a la satisfacción de la prestación del servicio percibido. Igualmente este modelo toma en consideración las cinco dimensiones de Servqual que son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, entonces una vez que se miden las percepciones se hace un análisis aplicando la metodología propuesta por los autores mencionados en donde se ha generado una actitud en el consumidor frente a la calidad percibida del servicio en el cual se considera los atributos del servicio y su importancia, presentando así datos más reales de en la prestación de servicios percibidos.

Es muy importante realizar evaluaciones permanentes de la satisfacción de los clientes para tomar las medidas necesarias para contrarrestar las dimensiones que se encuentren más débiles y hacer caso al libro de reclamaciones que ponga de manifiesto las quejas y recomendaciones (Ibarra y Casas, 2015). Por tanto el lugar que se les dé a los clientes para evaluar constantemente la calidad del servicio prestado que se traduce en satisfacción o insatisfacción se convierte en una cultura que permite a la empresa tener una mejora continua.

Existen tres tipos de niveles a partir de todo lo antes definido y estos son: Satisfecho cuando el servicio percibido es bueno, el cliente se encuentra encantado recibiendo más de lo que pensaba (una vez confirmación positiva de las expectativas) e insatisfecho cuando el servicio prestado no es de su agrado y la percepción no es buena (Oliver, 1980).

Terrones et al. (2006) define satisfacción del cliente como un resultado de la intervención de tres componentes: estructura, proceso y resultado.

Considerar una adecuada infraestructura y personas idóneas laborando en las áreas que ofrecen los servicios es importantísimo y necesario ya que son factores que impactan directamente en la óptima atención de los usuarios. Además, es necesario considerar el aumento de la expectativa de vida de los usuarios que se traduce en un aumento de la consulta y la saturación del servicio rebasando con ello la capacidad de atención.

De esta forma conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por las instituciones de seguridad social se convierte

en una herramienta útil para evaluar la satisfacción del cliente y hacer más eficiente la calidad del servicio.

Lefcovich (2003), después de muchas investigaciones realizadas por la Asociación de Marketing americano refiere que:

La satisfacción de 100 clientes recomienda 25 nuevos clientes. Por cada reclamo aceptado, se tiene 20 clientes que tienen la misma opinión, sin embargo, no buscan presentar el reclamo. El costo de conseguir un cliente nuevo es equivalente a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya se tiene. Un cliente satisfecho comenta su buena experiencia a pocas personas. En tanto que un cliente insatisfecho lo hace con nueve.

Seclen y Darras (2005) indican que tener usuarios satisfechos es dar cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con la atención recibida. Esta situación se aprecia en al menos 4 secciones de la institución en estudio. Se logra comparar los sistemas o programas de salud, identificando cuáles son las debilidades de los servicios, para optar por cambios o mejoras y lograr una optimización de los servicios. Esta situación es importante porque involucra la conducta del paciente y sus resultados en términos de mejorar su salud.

Varela (2003) resume la importancia de retroalimentar al equipo de trabajo para mejorar la gestión y optimización de los recursos con los que cuenta la institución. Porque constituyen un elemento de medida válido de la capacidad de la organización para resolver los requerimientos de las personas que buscan una solución inmediata a sus reclamos. La satisfacción es un activo esencial dentro de las instituciones para conseguir mejoras sustanciales y resultados estables a mediano y largo plazo. Es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios: lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento, etc.

El lograr que un cliente este satisfecho advierte la percepción que tiene de la atención que se le dio. Las manifestaciones que tienen las personas respecto a situaciones vividas anteriormente, sustentan sus decisiones en los futuros encuentros, determinando así sus expectativas e intenciones de compra de acuerdo a sus percepciones. (Hoffman & Bateson, 2005).

Peña et al. (2013) aducen que la aplicación de un modelo de satisfacción del usuario en el área de salud permite hacer un seguimiento de calidad del servicio, que a su vez hace posible hacer estrategias efectivas.

La organización mantiene un constante vínculo entre calidad y satisfacción, donde ambas se relacionan, teniendo la gerencia que realizar evaluaciones constantes para visualizar el cumplimiento de objetivos y tomar las decisiones más viables que mantenga a los clientes alineados en su preferencia por la proyección de empatía, confiabilidad, certidumbre, respuesta y elementos tangibles de la empresa. (Vela & Zavaleta, 2014).

Reina (2014) aduce que “Las percepciones están vinculadas con las características de la vinculación de la satisfacción del cliente con la calidad del servicio recibido que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles”.

Es un juicio de valor que expresa la percepción de la valoración de la calidad en niveles, que hacen los individuos de la atención recibida (Cabello & Chirinos, 2012)

Es necesario considerar la calidad del servicio para poder establecer la satisfacción del cliente con la finalidad de cubrir los requerimientos de las personas que buscan adquirir un servicio.

El Modelo SERVQUAL creado por Parasuraman et al. (1985) permite examinar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios de un servicio. Y saber de aquellos elementos que no se pueden controlar y son impredecibles en los clientes, facilitando información minuciosa acerca de lo que opinan los clientes sobre el servicio percibido y al mismo tiempo sobre sus expectativas, que finalmente permite realizar comparaciones con el servicio brindado en otras organizaciones.

Parasuraman et al. (1988) refiere que satisfacer un cliente es una situación en la que los mismos usuarios hacen una valoración de cómo fueron atendidos.

Este modelo SERVQUAL mide lo que el cliente espera de la Organización, dicho esto la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo. (Vela & Zavaleta, 2014).

Ramos et al. (2020). Afirman que el modelo Servperf permite medir las valoraciones que el cliente hace del servicio recibido por la calidad brindada.

SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo las preguntas planteadas y utiliza las cinco dimensiones ya mencionadas propuestas por SERVQUAL

Cronin y Taylor (1994) aducen que la satisfacción del cliente se refleja en la percepción del resultado del servicio recibido, sin considerar las expectativas.

Parasuraman et al. (1988) con el modelo de SERVQUAL y SERVERF propuesto Cronin y Taylor (1994) definen a las siguientes dimensiones, los indicadores han sido adaptados para la investigación:

Fiabilidad, que son las habilidades para ejecutar el servicio ofrecido con eficiencia y eficacia para la realización de un buen servicio. Y se ha considerado como indicadores el Trabajo esperado con seguridad y correctamente. Servicio esperado. Atención brindada

Seguridad Referida a la garantía o confianza ofrecida por medio de los trabajadores hacia los usuarios. Y se ha considerado como indicadores el Personal calificado. Soluciones a los problemas de usuarios. El personal da imagen de honestidad y confianza.

La seguridad de que les atenderá de una forma adecuada y la confianza en que sus necesidades serán satisfechas. (Calero, 2015)

Capacidad de respuesta referida a la respuesta rápida para ayudar a los clientes en las inquietudes con respecto a la prestación del servicio. Y se ha considerado como indicadores Disposición y voluntad del personal. Trato considerado a los usuarios y Respuesta a un tiempo adecuado.

Empatía que es la capacidad de ayudar al cliente ubicándose en su lugar, es decir la capacidad de comprender al cliente por parte del trabajador.

Accesibilidad de información. Horario de atención. Comunicación Asertiva. Trato al público.

Aspectos Tangibles referidos a los materiales de información y equipos dentro de las instalaciones de la empresa. Personal que cuenta con recursos materiales. Personal dispone de tecnología (equipos informáticos). Medios de comunicación eficientes

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño investigación

Tipo:

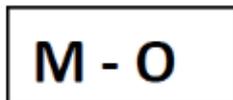
El Estudio realizado es aplicada porque esta extraído de un contexto real y permite dar recomendaciones para mejorar la situación actual de la OSPE RALL la Libertad. (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec), 2018).

Así mismo, fue aplicada dado a que se basa en hallar innovaciones, que solucionen problemas específicos por el medio de bienes y servicios que cubran la necesidad del humano (Hernández et al., 2014, p. 92).

Diseño:

La investigación presenta un diseño No Experimental, porque no se manipulan las variables de estudio. Transversal porque la información se recolecta en un solo momento en el tiempo y Descriptivo (Vara, 2012)

Esquema:



M: muestra

O: observación de la variable Satisfacción cliente.

3.2. Variables y Operacionalización

Naturaleza de la variable: La naturaleza es cualitativa debido a que se enfoca en recolección de datos, a través de opiniones, cuestionarios o también guía de observación, lo cual son datos no numéricos (Hernández, et al, 2014).

Variable cualitativa: Satisfacción del cliente

Definición conceptual: Según Cronin y Taylor (1994) es la percepción del resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente.

Definición Operacional; La variable se evaluó a través de cuestionario adaptado del original de (Cronin y Taylor,1994) que tuvo una escala Likert de valores de 1 a 5 puntos en el que 1 correspondería a “totalmente insatisfecho” hasta 5 “totalmente satisfecho”

Dimensiones e indicadores:

Elementos tangibles cuyos indicadores fueron Personal que cuenta con recursos materiales. Personal dispone de tecnología (equipos informáticos y de otro tipo). Medios de comunicación eficientes.

Confiabilidad tuvo los indicadores Trabajo esperado con seguridad y correctamente. Servicio esperado. Atención brindada.

Seguridad. Tuvo como indicadores a Personal calificado. Soluciones a los problemas de usuarios. El personal da imagen de honestidad y confianza

Empatía tuvo como indicadores a Accesibilidad de información, Horario de atención. Comunicación Asertiva. Trato al público.

Capacidad de respuesta tuvo como indicadores a Disposición y voluntad del personal. Trato considerado a los usuarios. Respuesta a un tiempo adecuado.

Escala de medición fue Ordinal.

La Matriz de operacionalización de variables se observa en el anexo N° 1.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Galbiati (2015) menciona que la población, es el conjunto de todos los valores de un fenómeno o propiedad que se quiere observar. La población de esta investigación está constituida por Titulares y Derechohabientes usuarios de la OSPE RALL La Libertad en la ciudad de Trujillo en el año 2019.

Criterios de inclusión

Titulares y Derechohabientes que asisten a la OSPE; que acepten participar en el estudio siempre y cuando sean mayores de edad.; y que no presenten discapacidad mental. Y que solo hagan trámites en el área de plataforma.

Criterios de exclusión

Titulares y Derechohabientes que acuden a OSPE; que no acepten participar en el estudio siempre y cuando sean mayores de edad; y que no presenten discapacidad mental.

Muestra y muestreo:

Muestra: Es la parte de la población que efectivamente se mide, con el objetivo de obtener información acerca de toda la población. La selección de la muestra se hace por un procedimiento que asegure en alta grado que sea representativa de la población (Galbiati, 2015).

Nuestra muestra estuvo conformada por 246 clientes que ingresaron a la plataforma de atención.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia debido a que solo se trabajó con el área de plataforma sumando un total de 246 clientes diarios en promedio.

Unidad de Análisis: es cada uno de los clientes del área de plataforma.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Esta investigación usó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Se utilizó como base el cuestionario original del Modelo Servqual, y posteriormente mejorado por el modelo SERVPERF, que solo utiliza las percepciones de las mismas dimensiones, realizándose para este estudio una adaptación a este último.

Este cuestionario tiene 16 preguntas en donde están incluidas las cinco dimensiones de un servicio. Con una Calificación utilizada con la escala Likert y se midió de la siguiente manera:(1) si esta extremadamente insatisfecho, (2) si está insatisfecho, (3) neutro, (4) satisfecho, (5) extremadamente satisfecho. (Anexo 2)

Considera dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Certidumbre
- Empatía
- Capacidad de Respuesta

Validez

Cuestionario de Satisfacción del cliente. El instrumento que se utilizó estuvo validado a prueba de expertos. El instrumento tomó como base el cuestionario validado por el método SERVQUAL que fue diseñado por los autores Parasuraman, Zeithan y Berry (1988) y mejorado por SERVPEF propuesto por Cronin y Taylor (1994).

La confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto y se utilizó el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de $\alpha = 0.969$, esto demostró que el instrumento fue altamente confiable para ser aplicado en la muestra real de estudio.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización para realizar el trabajo de investigación, se procedió a recolectar la información, se procesaron los datos y analizaron estadísticamente, dando los resultados de acuerdo a los objetivos con la ayuda del programa Excel. Se realizaron las recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos usados en la presente investigación son:

Método Estadístico Descriptivo porque se usó medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y gráficos que permitió procesar, ordenar y organizar los resultados obtenidos por cada variable de investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigadora tiene el compromiso de guardar el respeto a la autenticidad de los resultados, la confidencialidad de la información proporcionada por la empresa EsSalud y la identidad de las personas que participan en el estudio a realizar.

IV. Resultados

Tabla 4.1.

Nivel de satisfacción del cliente respecto a la confiabilidad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Es salud La Libertad - 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	151	61
Medio	63	26
Alto	32	13
Total	246	100

Nota: Aplicación del cuestionario sobre satisfacción del cliente, Trujillo 2019

La Tabla 4.1 muestra que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la confiabilidad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Es salud La Libertad es bajo ya que el 61% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 26% presenta un nivel medio y un 13% nivel alto.

Tabla 4.2.

Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la capacidad de respuesta que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	163	66
Medio	50	20
Alto	33	13
Total	246	100

Nota: datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción del cliente, Trujillo 2019.

La Tabla 4.2 muestra que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la capacidad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad es bajo ya que el 66% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 20% presenta un nivel medio y un 13% nivel alto.

Tabla 4.3.

Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la seguridad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	135	55
Medio	61	25
Alto	50	20
Total	246	100

Nota: datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción del cliente.

La Tabla 4.3 muestra que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la seguridad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad es bajo ya que el 55% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 25% presenta un nivel medio y un 20% nivel alto

Tabla 4.4.

Nivel de satisfacción del cliente con respecto a la empatía que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad – 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	129	52
Medio	78	32
Alto	39	16
Total	246	100

Nota: datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción del cliente.

La Tabla 4.4 muestra que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la empatía que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Es salud La Libertad es bajo ya que el 52% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 32% presenta un nivel medio y un 16% nivel alto.

Tabla 4.5.

Nivel de satisfacción del cliente con respecto a los aspectos tangibles que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad - 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	118	66
Medio	69	20
Alto	58	13
Total	245	100

Nota: datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción del cliente.

La Tabla 4.5 muestra que el nivel de satisfacción del cliente respecto a los aspectos tangibles que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Es salud La Libertad es bajo ya que el 66% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 20% presenta un nivel medio y un 13% nivel alto.

Demostración de Hipótesis

Hi: El Nivel de satisfacción del cliente de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud La Libertad, será bajo en más del 50% de los usuarios del servicio.

Tabla 4.6.

Nivel de satisfacción del cliente de la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De EsSalud –La Libertad, 2019

Nivel	n° de encuestados	%
Bajo	145	59
Medio	67	27
Alto	34	14
Total	246	100

Nota: datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción del cliente.

La Tabla 4.6 muestra que el nivel de satisfacción del cliente de la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De Essalud –La Libertad, 2019, es bajo ya que el 59% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, mientras que un 27% presenta un nivel medio y un 14% nivel alto. Por tanto se acepta la hipótesis de investigación.

V. Discusión

La Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas Essalud La Libertad brinda un servicio que no se abastece con la llegada de los clientes, en el promedio de atenciones de acuerdo a su infraestructura. El objetivo de este estudio es medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la OSPE, para que a través de los resultados se pueda dar sugerencias para mejorar el servicio.

En el estudio se encontraron limitaciones al encuestar debido a que varios de los usuarios no estaban dispuestos a realizar las encuestas sin embargo al explicar la importancia de la investigación en beneficio de la atención brindada accedieron a realizarlas.

Saleh (2018) concluye que “Proporcionar un servicio de calidad excepcional significa que el nivel de calidad real refleja la disponibilidad de las dimensiones de calidad del servicio con las expectativas del cliente en la que confiabilidad indica precisión en la prestación de un servicio dependiente” Así mismo Ballón (2019) señala que existe más insatisfacción en la percepción del servicio recibido, correspondiente a la dimensión fiabilidad. Lo cual se corrobora con los resultados obtenidos en la 4.1 donde en la dimensión confiabilidad se obtuvo un nivel bajo de satisfacción, es así que más del cincuenta por ciento percibe que no existe esa precisión en servicio ofrecido y siendo una institución pública estaría sobrepasando la cantidad promedio mínima de atención sugerida por la oficina para atender al público de 30 atenciones por trabajador, lo que indicaría que la capacidad para atender esa demanda no estaría cubierta por las 5 ventanillas que se tiene para la atención.

Segura y Arrascue (2016) concluyen que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en cuanto a un protocolo de atención al cliente, capacitación del personal. Es así que en el servicio de farmacia la capacidad de respuesta llega casi al cien por ciento de satisfacción porque cumple lo requerido por el usuario. Por otro lado Romero et al. (2018) aducen que la escasa capacidad de respuesta de los empleados para responder las inquietudes de los clientes produce insatisfacción. Lo cual se ratifica con los resultados de la tabla 4.2 en la que se encontró un nivel bajo de capacidad de respuesta de parte del colaborado de esta institución, así como lo afirma el sesenta y seis por ciento de

los usuarios del servicio. Indicándose que los colaboradores deben estar más entrenados para cualquier pregunta que les hagan y llevar también un protocolo de atención que permita que usuario se sienta acogido, comprendido con un trato considerado y satisfecho ante sus inquietudes, con respuestas oportunas en un tiempo adecuado.

Mendieta (2020) aduce que la percepción del servicio prestado en el área de farmacia en la dimensión seguridad es alta. No obstante Romero et al (2018) concluyen que los clientes son la única autoridad para definir la calidad de servicio recibido y entre los elementos de mayor insatisfacción se encuentra la no seguridad en la prestación de los servicios. Por ende Sánchez et al (2019) concluyen que resulta complejo el logro de la satisfacción del cliente en los servicios de salud, manejándose un alto grado de incertidumbre y angustia, al encontrarse el cliente en la adquisición de un servicio altamente ligado con su supervivencia y calidad de vida. Lo mencionado anteriormente se revalida con los resultados obtenidos en la tabla 4.3 en donde el nivel de seguridad es bajo, lo cual implica que los colaboradores de la empresa deben hacer que los usuarios tengan confianza, dando solución a los problemas. Para lo cual el personal debe estar calificado.

Gómez et al (2020) señala que la satisfacción del usuario en la dimensión empatía fue de un nivel promedio. Por otro lado, Padilla et al. (2016), afirma que las organizaciones deben desarrollar modelos de satisfacción que involucren la integración de sus procesos. Lo cual se reafirma de alguna manera con los resultados obtenidos en la tabla 4.4 en donde los resultados obtenidos indican un nivel bajo en empatía por los usuarios del servicio debido a insatisfacción del cliente en esta oficina, las diferentes áreas de servicio tienen saturadas sus atenciones, lo que no permite ser pacientes, educados en el trato y siempre están a la defensiva y realizar sus labores a medias sin importar los resultados. Existen buenos profesionales, pero definitivamente no destacan por practicar la empatía y solidaridad con los clientes frente a las quejas o problemas que presentan para que resuelvan su problema de acreditación o pago de prestaciones, no siempre obtienen una comunicación asertiva. Por tanto es importante brindar un servicio en

el cual se tenga facilidad a la información, que los horarios de atención se cumplan adecuadamente. Y exista un efectivo tratamiento de quejas.

Romero, et al (2018) concluyen que entre los elementos de mayor insatisfacción está el equipamiento, infraestructura y confort de las tres empresas estudiadas. En otra perspectiva Gómez et al (2010) señala que el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca, en la dimensión de elementos tangibles es media durante los meses de enero y febrero. Así mismo Saleh (2018) concluye que el nivel de calidad real refleja la disponibilidad de los aspectos físicos del servicio por parte de la empresa. Lo cual se confirma con los resultados de la tabla 4.5 en donde el nivel de aspectos tangibles es bajo para los usuarios del servicio. La infraestructura de esta oficina no cubre las condiciones para realizar una buena atención, no hay buena iluminación, una sola puerta de ingreso, asientos solo para 50 personas, un solo baño para el público y considerando que la tasa de llegada es de 227 clientes por día se puede deducir que es un peligro la atención no solo para los clientes sino también para los que laboran allí. Es así que en este caso el uso y disponibilidad de materiales y equipos por parte del personal es relevante para el cliente externo y no por ser una institución pública no tenga los equipos adecuados para una comunicación eficaz y oportuna con los medios adecuados.

Padilla et al (2016) concluyen que “no existe una cultura en la prestación de servicios por parte del personal que lo ofrece y que la organización debe desarrollar un modelo de satisfacción al cliente teniendo en cuenta la integración de sus procesos” Así también Ballón (2019) afirma que el nivel de satisfacción del servicio percibido por el usuario por menos del cincuenta por ciento se encuentra en proceso. Lo cual se corrobora con la hipótesis (Tabla 4.6) en la que el nivel de satisfacción del usuario es bajo en la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De EsSalud –La Libertad. Porque sus procesos en la prestación de servicios deben integrarse tal manera que exista el engranaje adecuado para el funcionamiento oportuno y efectivo del servicio brindado.

Finalmente los hallazgos encontrados en la investigación han permitido dar sugerencias que van a coadyuvar en la gestión operativa de esta oficina para satisfacer al cliente o usuario en este caso del servicio.

VI. Conclusiones

- 6.1. En el estudio se identificó que el porcentaje más alto en insatisfacción del cliente con un 66% se manifiesta en las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles, a causa de la demora en solución de reclamos. En tanto los usuarios son atendidos en una oficina que no tiene la infraestructura adecuada para la atención.
- 6.2. Se identificó el nivel de satisfacción del cliente referido a la confiabilidad que brinda la OSPE EsSalud La Libertad es bajo ya que el 61% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, debido a que la atención brindada no es buena por la gran demanda de atención que existe y que no es coberturada de manera óptima
- 6.3. Se llegó a identificar que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la seguridad que brinda la Oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas EsSalud La Libertad es bajo ya que el 55% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción porque los clientes perciben la incapacidad del personal para atender sus requerimientos, así como también las preferencias de atención para determinado público.
- 6.4. Se identificó que la satisfacción del usuario respecto a la empatía que brinda la OSPE EsSalud La Libertad es bajo ya que el 52% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción, porque están insatisfechos con el acceso a la información, la comunicación brindada no es efectiva y el trato al público es inadecuado.
- 6.5. Se determinó que el nivel de satisfacción del cliente de la oficina de Aseguramiento y Prestaciones Económicas De EsSalud –La Libertad, 2019, es bajo ya que el 59% de los encuestados manifestaron presentar dicho nivel de satisfacción ya que no cubre las expectativas del usuario.

VII. Recomendaciones

- 7.1. Resolver el problema de demanda insatisfecha por el resultado de la tasa de llegada diaria a la oficina, formulando estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta, trabajando en la reducción de los tiempos de atención y solución de reclamos.
- 7.2. Mejorarla los ambientes de atención al público, habilitando vías de acceso que permitan una mejor atención. Señalizar las áreas de atención manteniendo las condiciones sanitarias adecuadas.
- 7.3. Realizar capacitaciones periódicas que involucren a todos los colaboradores de la institución, tomando en cuenta temas como: atención al cliente, Calidad en el servicio, gestión de reclamos entre otros ya que es de suma importancia para mejorar el trabajo laborado en dicha oficina.
- 7.4. Integrar los procesos y realizar evaluaciones periódicas al personal, con metas a corto y largo plazo en áreas de mejora que faciliten la simbiosis trabajador-cliente, logrando fortalecer las capacidades de los trabajadores y por ende aumentar la confianza del usuario en que podremos resolver en el menor tiempo posible sus requerimientos.
- 7.5. Supervisar el proceso de mejora de la calidad de servicio que brinda la OSPE con una planificación estructurada de sondeos de opinión, encuestas, cliente incognito, etc con el fin de lograr ofrecer al usuario un servicio óptimo.
- 7.6. Proveer el material logístico necesario para que el personal pueda realizar sus funciones brindando una buena atención al usuario.

Referencias

- Arias M., Serrano, V. y García, Ó. (2016) Are there differences in perceived quality or satisfaction of the user who attends a sports center of private or public ownership? A pilot study. *Cuadernos de Psicología del Deporte*. Vol. 16, N°2, 2016. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85010789967&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=16&citeCnt=8&se archTerm=>
- Ballón, G. (2019). *Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019*. (Tesis De Grado). https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ffe24eba97c18687723e29ef45245f63
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. *Revista Médica Herediana*. Vol 23. N°2. Scielo. Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Cernvall, M., Sveen, J., Bergh Johannesson, K. y Arnberg, F. (2018). A pilot study of user satisfaction and perceived helpfulness of the Swedish version of the mobile app PTSD Coach. *European Journal of Psychotraumatology*. Volume 9, N°3. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85047267774&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&nlo=&nlr=&nls=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS->

[KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=7&citeCnt=8&searchTerm=](#)

Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Espacios* Vol. 40, N° 32.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-)

[85074131172&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n+del+cliente&st2=&sid=dd0a4d8989387](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n+del+cliente&st2=&sid=dd0a4d8989387)

[af3e7e1f8bdc55fdddf&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-af3e7e1f8bdc55fdddf&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-af3e7e1f8bdc55fdddf&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=)

[KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074131172&origin=resultslist&sort=plf-af3e7e1f8bdc55fdddf&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=)

Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extensión. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.

Cronin, J.J. y Taylor, S.A. (1994). Servperf versus Serqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131.

Ferreira, V., Texeira, V., Giacomini, M., Alves, L., Gleriano, J., y Chaves, L., (2019). Contributions and challenges of hospital nursing management: scientific evidence. *Revista gaucha de enfermagem*. Vol. 40, N° 5.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-)

[85071185861&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db)

[1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=)

[KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071185861&origin=resultslist&sort=plf-1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=)

García, A., Díaz, J., Montiel, Á., Vázquez, E. y Morales, C., (2020) Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta medica de Mexico*. Vol. 156, N°1.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079061443&origin=resultslist&sort=plf-)

[85079061443&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079061443&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079061443&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db)

[1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079061443&origin=resultslist&sort=plf-1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=](#)

Gonzales, I. Batista, E. Hernández, N. Del Villar, A y Leyva, L. (2017). Procedimiento para la evaluación de la Satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos turísticos*, Vol.16. N° 3. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=128056117&db=fua>.

Gómez, C., Gómez, L, Rodríguez, D y Morillo, A. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Vallejian Medical Journal*. Vol 9. N° 1 <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=07a508ba-2904-468e-8472-4bae4397bd2f%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.2F791E36&db=edsbas>

Gomide, M., Pinto, I., Bulgarelli, A., Dos Santos, A. y Del Pilar Serrano Gallardo, M. (2018) User satisfaction with primary health care: An analysis of access and care. *Interface: Communication, Health, Education*. Vol. 22, N° 65. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85044580046&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=9&citeCnt=3&searchTerm=>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6° ed). Ciudad de México: Mc Graw Hill.

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078191309&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=>
- Herrera, J. y Rahmer, B. (2018). Aplicación del análisis factorial exploratorio en la escala de satisfacción de los usuarios. Caso de estudio para una organización no gubernamental. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p19.pdf>
- Hoffman, K. D., y Bateson, J. E. (2005). *Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México: MX: International Thomson Ed.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*. Vol. 60, N°1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534#bib0115>
- La Torre Mantilla, A., García, A. & Ilanzo, M. (2018) Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Vol. 17, N° 34. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052860463&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=>

- Lefcovich, M. (2003). *Satisfacción del consumidor*.
<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-del-consumidor/>
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995): The Nature of Customer Relationships in Services, *Advances in Service Marketing and Management* 4, 141-167.
- Mendieta, L. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Melvin Jones, Distrito El Porvenir - Junio 2020*. (Tesis De Maestría).
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8b961987a436ac4b16da6fd13fdf35d8
- Moreno y Pérez (2019). Diseño de una guía metodológica para la medición de la satisfacción del cliente de EMCOMED. *Revista Cubana de Farmacia*. Vol 52. N°2 <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078415527&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n+del+cliente&st2=&sid=446631ddafa27f375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=>
- Oliva, C. (2004). Satisfacción usuaria un indicador de calidad del modelo de salud familiar. *Psyke*. 13 (2), 173-186.
- Oliver, A. (1980) Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* Vol. 17, pp. 460-469
- Oltra Rodríguez, E., Fernández García, B., Cabiedes Miragaya, L., González Aller, C. y Osorio, S. (2018) Quality perceived by users of minor surgery according to care level and the professionals that carried it out. *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 92.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052163573&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=8&citeCnt=0&searchTerm=>

- Padilla, D., Herrera, R., Acevedo, J. y Pardillo Y. (2016). Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular/Looking for customer satisfaction. Study at the Center of Molecular Immunology. *Ingeniería Industrial*, 313-322.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edssci.S1815.59362016000300010&db=edssci>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pedraja, L. Valdés, G., Riveros, I. y Santibáñez, D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*. Caracas. Vol 44. N° 9.
<https://search.proquest.com/docview/2311522178/E73B131B7C334EE1PQ/13?accountid=37408>
- Peña, Santos da Silva, Rizzato y Melleiro (2013). El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berren los servicios de salud. *Revista Escola de Enfermagem da USP*. Vol. 47. N°5. Scielo. Sau Paulo.
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342013000501227&lng=en&tlng=en
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L, y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad* vol.12 N°2.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso
- Reina, N. (2014). Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*. N° 34.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

- Romero, A., Álvarez, G., y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=132932889&db=eue>
- Ros, A., y Parra, M. (2018). Service quality, quality of life, user satisfaction and loyalty: The case of services provided to people with intellectual disability. *Espacios* Vol. 39, N° 51.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85058774613&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=>
- Rubio, A., Mendiburo, A., Oyanedel, J.C., Benavente, L., y Paez, D.(2020) Relationship between the evaluation of the health system personnel by their users and their subjective well-being: A cross-sectional study. *Medwave*. Vol. 20, N° 6.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088215192&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Saleh, B. (2018). Impact of quality of health insurance on customer satisfaction (An analytical study in the national insurance company). *Scopus Volumen 34*, N° 85. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85062733573&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n+del+cliente&st2=&sid=446631ddafa27f375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=14&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=14&citeCnt=0&searchTerm=)

Sánchez, O. Picoita, M., Ushiña, A., Sanchez, P. y Arauz, M. (2019). Políticas de selección de personal y satisfacción del cliente en los hospitales públicos de Ecuador Vol. 37, N° 1.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85067963138&origin=resultslist&sort=plf-)

[85067963138&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85067963138&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n+del+cliente&st2=&sid=446631ddafa27f375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=15&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=15&citeCnt=1&searchTerm=)

[rchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-375801325fc54970d8&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n+del+cliente%29&relpos=15&citeCnt=1&searchTerm=)

Seclén –Palacin, J., y Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados.*

Segoro, W. y Limakrisna, N. (2020). Model of Customer Satisfaction and Loyalty.

Utopía y Praxis Latinoamericana, Vol. 25. Extra.

[http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=4eb5e570-362d-](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-)

[455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-)

[sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1IZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1IZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN)

[=143516373&db=a9](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1IZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN)

Mishima, S., Campos, A. Mantumoto, S. y Fortuna, C. (2016). Client satisfaction from the perspective of responsiveness: Strategy for analysis of universal systems. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Vol. 24, 2016, N° 02674. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-)

[84960193406&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=17&citeCnt=4&se](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=17&citeCnt=4&searchTerm=)

[archTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84960193406&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&st2=&sid=e556b618a4db1e53adf974d30c3c81d7&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=17&citeCnt=4&searchTerm=)

Terrones, W., Sirlopu, J., Inga, F., Gómez, R., Pérez, G., y Valera, E. (2006). *Informe de la encuesta de satisfacción del usuario atendido en el*

departamento de farmacia. Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia".
<http://www.hospitaliquitos.gob.pe/main/descargas/calidad/11.pdf>

- Tuesta, J. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto Essalud, *Manizales*. Vol. 18 N° 2
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2677/3650>
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Universidad San Martín de Porres.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Varela, J., Rial, A., y García, E. (2003). *Presentación de una Escala de Satisfacción del cliente de los servicios de Salud*. Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo.
- Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Walton, C., & Almaguer, L. (2013). Diseño y validación de una escala para evaluar la satisfacción del cliente en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. *Revista mexicana de ciencias farmacéuticas*, 33-38.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=4eb5e570-362d-455d-839d-0091b52d1d53%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXNmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edssci.S1870.01952013000100004&db=edssci>

Anexo N°2. Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre satisfacción del servicio

Esta encuesta se valorará de 1 a 5 puntos en el que 1 correspondería a “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”

	Ítems sobre satisfacción del servicio	Valoración				
A) CONFIABILIDAD.						
	La Oficina realiza la labor esperada con seguridad y correctamente					
	El servicio responde a lo que usted esperaba					
	El empleado realiza bien el servicio a la primera vez					
B) CAPACIDAD DE RESPUESTA						
	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
	Si necesita resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
C) SEGURIDAD.						
	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
	Cuando acudo a la oficina, sé que encontraré las mejores soluciones					
	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
D) EMPATIA						

	Cuando acudo a la oficina, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas					
	El horario del área asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita					
	Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios					
	La Oficina recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
E) ASPECTOS TANGIBLES						
	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)					
	El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades de la institución para facilitar su labor.					

Ficha técnica

- a. Nombre original.- encuesta Modelo Servqual y Servpef
- b. Autor.- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y Cronin y Taylor,1992
- c. Administración. - Individual o colectiva.
- d. Duración. - Sin límite de tiempo.
- e. Aplicación. – Aplicación a 246 usuarios o clientes del servicio
- f. Puntuación. - Calificación manual se utilizará la escala Likert y se medirá de la siguiente manera:(1) si esta extremadamente insatisfecho, (2) si está insatisfecho, (3) neutro, (4) satisfecho, (5) extremadamente satisfecho.
- g. Significación. -
 - ✓ Dimensiones:
 - Elementos tangibles
 - Confiabilidad
 - Seguridad
 - Empatía
 - Capacidad de respuesta

 - ✓ N° de indicadores: 16
- h. Usos. -
 - ✓ En la Administración:

El cuestionario ayuda a ver resultados con respecto a la satisfacción del servicio para la toma de decisiones en la Institución.

En la investigación:

Ayudará a medir la satisfacción del usuario en este tipo de organizaciones

Materiales. - Se utilizó hojas Bond, lapiceros entre otros.

Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción del cliente.

Nº de encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	4	5	2	4	2	2
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2
3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
6	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	3	3
7	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2
8	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	5	1	2	2	2	2
9	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3
12	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
13	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3
15	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2
16	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
17	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3
19	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2
20	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2
21	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
23	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2

24	2	5	2	2	5	5	2	5	2	2	3	2	3	3	5	5
25	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1
27	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3	4	1	2	2	3	3
28	3	3	3	3	1	1	1	3	4	1	1	3	3	4	5	3
29	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2
30	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	3
31	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	4	2	3
32	4	4	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3
33	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2
34	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3
35	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
36	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
37	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
38	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	1	1
39	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3
40	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	5	3	3	5	4	5
41	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2
42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	4	1	2	2	1	2
44	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1
45	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.969	.970	16

La Tabla demuestra que el coeficiente de Alfa de Cronbach ha resultado de 0.969 esto demuestra que el instrumento es altamente confiable para ser aplicado en la muestra real de estudio.