



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Innovación tecnológica y mejora del servicio a los asegurados de  
CEVIT, Jesús María, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Calderón Peña, Angie (ORCID: [0000-0002-8547-4859](https://orcid.org/0000-0002-8547-4859))

Chávez Espinoza, Nataly (ORCID: [0000-0003-1024-3885](https://orcid.org/0000-0003-1024-3885))

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID [0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis dos más grandes soportes, mi madre y mi esposo por su apoyo incondicional, a mis hijos Fabrizio y Benjamín por su comprensión y donar su tiempo con mami, para que lo pueda dedicar a realizar la tesis.

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por haberme guiado en el camino correcto, por darme sabiduría en las situaciones difíciles y las fuerzas para continuar en cada momento de mi vida. A mis padres por darme la vida y el amor que me brindan cada día y brindándome el futuro de su esfuerzo y sacrificio por ofrecerme un futuro mejor.

### **Agradecimiento**

A Dios por regalarme vida y salud, a mi padre por enseñarme desde pequeña que nada en la vida es fácil, con lucha y sacrificio se logra las metas, y a mis hermanas por su gran ayuda con mis bebés.

Agradezco a toda mi familia por todo el apoyo que me brindaron durante mi formación universitaria. A mi profesor Dávila por el apoyo en el desarrollo de la tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	30
3.6 Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	31
IV RESULTADOS	32
V DISCUSIÓN	39
VI CONCLUSIONES	48
VII RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de la variable innovación tecnológica	32
Tabla 2. Frecuencia de la variable mejora del servicio	33
Tabla 3. Rangos de coeficiente de correlación de Rho Spearman	34
Tabla 4. Prueba de hipótesis general	35
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1	36
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2	37
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3	38

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1. Gráfica porcentual de la variable innovación tecnológica	32
Figura 2. Gráfica porcentual de la variable mejora del servicio	33

## **Resumen**

El objetivo general de la Tesis ha sido determinar la relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT; la metodología utilizada fue tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, y método hipotético deductivo; la población fue de 300 asegurados, por lo cual la muestra probabilística calculada es 169 usuarios, la técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados obtenidos de análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe relación significativa de las variables innovación tecnológica y la mejora del servicio.

Palabras clave: innovación, tecnología, mejora y servicio

## **Abstract**

The general objective of the Thesis has been to determine the relationship of technological innovation with the improvement of the service to CEVIT policyholders; The methodology used was applied type, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, descriptive correlational level, and hypothetical deductive method; The population was 300 insured, for which the probability sample calculated is 169 users, the technique to obtain the data has been the survey and the instrument the Likert-type questionnaire. According to the results obtained from descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant relationship between the variables of technological innovation and service improvement.

Keywords: innovation, technology, service and improvement



## I INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las organizaciones apuntan a ser competitivas indistintamente el tipo de rubro en que se desarrollen; por lo cual, uno de las aristas más empleadas para sobresalir en sus industrias es la búsqueda de la mejora continua y ello conjuntamente con la implementación de nuevas tecnologías, que en suma benefician en calidad de servicio al cliente. Se destaca que la innovación tecnológica está relacionada con la ejecución de nuevos procesos, productos y servicios, además esto va de la mano con la mejora del servicio, ya que al estar innovando constantemente con ayuda de las nuevas tecnologías hace que los usuarios o clientes se sientan más satisfechos y así lograr buenos resultados.

En el contexto internacional, Céspedes (2014) en el congreso de la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), indicó que la innovación es primordial para la mejorar la calidad ya que así impulsará a que dentro de las organizaciones tengan una mejor productividad y puedan alcanzar sus objetivos trazados. Por otro lado, Weissbluth (2014), menciona que las instituciones públicas deben tener sistemas permanentes de innovación y mejoramiento continuo en todos los procesos, esto puede ayudar en la percepción de la calidad de servicios a la ciudadanía, como también ser una fuerte motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.

También, se consideró en el contexto internacional a Flores, Ramos R., Ramos F. y Ramos A. (2019), en su investigación de gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad, llegaron a concluir que las organizaciones tienen que adaptarse al avance tecnológico e ir innovando para beneficio de sus clientes, asimismo la optimización de recursos como: el humano, económicos y tecnológico favorecen a los procedimientos de la organización. Las empresas con mejores resultados económicos son aquellas que manejan una gestión de innovación tecnológica a favor de sus clientes.

En el contexto nacional, de acuerdo con Domínguez (2020), publicó en el diario El Peruano que en consecuencia por la pandemia de la Covid – 19 las medianas y pequeñas empresas se están viendo obligadas a reducir sus costos y están dando como mayor prioridad a las nuevas tecnologías ya que gracias a ella estarán en mejores condiciones de aprovechar la transformación digital. En la situación actual muchos empresarios se han reinventado tomando en cuenta la innovación tecnológica porque lo ven como un impulso para elevar la productividad y fortalecer el lado empresarial.

Por otro lado, Ventura (2020), sostuvo que en años anteriores referirnos a calidad de servicios públicos puede llegar a ser algo no muy grato, ya que presentaba diversos problemas como: excesivo tiempo de espera, instalaciones no adecuadas, requisitos redundantes, personal sin capacitación, atención deficiente, entre otros. Esta situación se daba porque los gobiernos hacen monopolios de los servicios públicos y el usuario no tienen la opción de elegir quien le brinde determinado servicio; por ello la población dio a conocer su incomodidad e insatisfacción en los servicios públicos brindados. Las entidades del estado tienen como finalidad brindar calidad de servicio, en beneficio de la población para su bienestar y calidad de vida reduciendo tiempos y costos.

Las organizaciones estatales son las que en su mayoría carecen de innovación tecnológica, por lo cual su competencia de mejora en el servicio es débil. Los servicios más demandados en todo país es la educación, seguridad y salud; siendo este último el mayor requerido en estos tiempos de pandemia, en el caso de Perú quien garantiza las prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales de la población asegurada es EsSalud. Este organismo público privado presenta distintas problemáticas que impactan en la insatisfacción de la población asegurada, quienes demandan una atención oportuna y sin trámites burocráticos.

Unas de las oficinas de EsSalud con mayor demanda en tramites es el Centro de validación de incapacidad temporal (CEVIT), donde se realizan trámite para el canje de certificados médicos, resolver las quejas de los asegurados y la protección de los archivos. La oficina presenta dificultades en la demora en los tramites, débil divulgación de los canales de comunicación existentes, plataformas de mesa de partes virtuales poco interactivas, la demanda de solicitudes sobrepasa la capacidad tecnológica que mantienen, lo cual repercute en la insatisfacción del asegurado y en la legitimidad de la organización. Esto es respaldado por una significativa alza en los números de quejas en el libro reclamos y en el correo de consultas de la oficina que paso de 100 correos diarios a 500 y de 45 reclamos mensuales a 100.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, las investigadoras del presente estudio consideraron como problema general: ¿Cuál es la relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021?, asimismo se plantearon problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021?, 2.¿Cuál es la relación de la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021?, 3. ¿Cuál es la relación de la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021?.

Se ha justificado la investigación desde la perspectiva teórico mediante la búsqueda de información para determinar la relación de las variables innovación tecnológica con la mejora de servicio; asimismo las hipótesis planteadas servirán como base para futuros estudios. Desde el punto de vista práctico se ha propuesto soluciones a la oficina contexto de estudio en base a la información obtenida y procesada. En la justificación metodológica se ha diseñado un instrumento de recolección de datos: también se ha conceptualizado las variables y subvariables de investigación, con el soporte de autores destacados.

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. Los objetivos específicos: 1 Determinar la relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. 2 Determinar la relación de la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. 3 Determinar la relación de la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

Hipótesis general: Existe relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. Hipótesis específicas: 1 Existe relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. 2 Existe relación de la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021. 3 Existe relación de la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

## II MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes para la variable innovación tecnológica son los siguientes: Bujari & Venegas (2016), tuvieron como finalidad analizar el impacto de la innovación tecnológica en el desarrollo financiero de 12 países de América Latina de los periodos 1996 – 2008. Concluyeron que existe un impacto positivo de la inversión de I + D y de la variable innovación tecnológica sobre el crecimiento económico con un aumento de la productividad total de los factores para dicho periodo, además nos menciona que la inversión en I + D, debería de ser un factor clave en los países de estudio con el fin de fomentar el desarrollo financiero e impulsar el bienestar de toda la población.

Además, Tatsch, Ruffoni & Botelho (2016), tuvieron como objetivo contribuir a identificar el proceso de innovación en el área de salud. Para dicho estudio se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta, los datos han sido recolectados del Directorio de Grupos de Investigación del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico. Finalmente concluyeron, que a pesar de que las interacciones existentes entre los hospitales y grupos de investigación con las organizaciones son más frágiles; los servicios pueden ser un espacio de innovación importante, sobre todo, en la obtención de impactos positivos relacionados con la salud y el bienestar de cada ciudadano.

Silveira (2016), en su artículo tuvo como objetivo indagar en el entendimiento sobre la innovación en los servicios de salud en Brasil. En los resultados se evidenció que llevan a las políticas públicas a ser negligentes con innovaciones, habitualmente asociadas a cambios sociales con impacto en el desarrollo humano. Al finalizar dicho estudio tuvo como conclusión que la innovación en los servicios es escasa debido a que en sus plataformas presentan inconvenientes al momento en que los usuarios lo utilizan para algunas consultas u otro tipo de atención, dentro de las organizaciones deberían de tener más en cuenta que los usuarios requieren de una mejor innovación en la búsqueda de nuevas tecnologías con la finalidad de brindarles una mejor atención en la salud.

Por otro lado, Hernández, Cardona & Del Rio (2017), tuvieron como objetivo establecer el nivel de innovación en tecnología y direccionamiento estratégico de las Pymes de la ciudad de Barranquilla, Colombia. La investigación fue tipo descriptiva, la muestra fue de 10 organizaciones de dicha ciudad. Finalmente, la conclusión fue que las organizaciones deben estar enfocadas en incluir las nuevas tendencias tecnológicas en cada una de sus áreas para aumentar su competitividad y asegurar el crecimiento de la compañía a nivel internacional.

Sierra, Romero & Genes (2018) tuvieron como objetivo en su artículo considerar la innovación tecnológica como elemento esencial para las ventajas competitivas del sector panificadores en el departamento la Guajira (Colombia). Este estudio fue descriptivo y tuvo un diseño no experimental. En la población se seleccionaron a 22 empresas del sector panadero de dicho departamento. Tuvo como instrumento la encuesta, ya que encuestaron a los gerentes y colaboradores de dicho sector. Se recomendó a las organizaciones que deberían tener una apropiada alternativa de solución a nivel empresarial para la mejor utilización de las actuales maneras de gestionar y distribuir sus servicios de panificadores.

Asimismo, Gómez, Valencia & Marulanda (2018) tuvieron como objetivo analizar la gestión de las tecnologías de la información y los servicios tecnológicos en las organizaciones públicas de Colombia. El nivel de estudio fue descriptivo y correlacional, la muestra fue establecida por 39 organizaciones públicas de las ciudades capitales del triángulo del Café de dicho país. Finalmente, concluyó que las diferentes estrategias y los servicios tecnológicos deberían de ser relacionados, ya que estarían procurando la satisfacción de cada usuario que pueda requerir diversos servicios por parte de las entidades; además tener un apropiado sistema de gestión y servicios de tecnología de información, dentro de las mencionadas entidades se debe ir convirtiendo en una base esencial para el mejoramiento de las comunidades.

Además, Kato (2019), en su artículo tuvo como objetivo comprobar si la inversión en innovación influye en la productividad de las Mipymes. Tuvo como muestra a las Mipymes manufactureros y no manufactureros de México. Concluyó que realizar inversiones en innovación han brindado un aumento en la productividad tanto en las pequeñas y medianas organizaciones en México, también se pudo comprobar que, si existe una relación entre innovación y productividad en el sector manufacturero, comercio y servicios.

Zúñiga, D., Zúñiga V., Guzmán & Romero (2019), en su artículo tuvieron como objetivo determinar el uso y percepciones relacionados a las tecnologías de información y comunicación (TIC), en el retraso de la atención en los usuarios del seguro social. La muestra estuvo establecida por 47 pacientes operados de la apendicitis aguda. Finalmente, tuvieron como conclusión que muchos de los pacientes esperan mucho tiempo al momento de realizarse alguna operación debido a la falta de nuevas tecnologías en el seguro social de Machala.

En tanto, Sánchez, Yépez & Pedroza (2020), tuvieron como objetivo explorar la relación entre gestión de la calidad total y gestión de tecnología e I + D, el instrumento que se utilizó en dicho artículo fue el cuestionario, la muestra estuvo constituida por 125 organizaciones manufactureras de México. Por último, concluyeron que en los resultados obtuvieron una correlación positiva, manifestando que, si existe relación entre ambas variables, también ello ayudara a que puedan obtener mejores resultados de calidad e innovación en las corporaciones.

Asimismo, Sánchez (2020), en su artículo tuvo como objetivo generar el análisis reflexivo y la discusión sobre la innovación tecnológica llamada blockchain. Tuvo un proceso metodológico analítico estructural causal. Tuvo como conclusión que la innovación tecnológica es muy favorable en cada una de las organizaciones para que puedan desarrollar nuevas tecnologías y así llegar al éxito, la aplicación del blockchain marcará el inicio de la revolución basada en la innovación tecnológica.

Además, Patiño, Bermeo, Valencia & Garcés (2020), en su artículo tuvieron como finalidad reconocer los elementos que incurren en la enseñanza en gestión tecnológica e innovación en estudiantes de administración de Medellín (Colombia). Se utilizó un enfoque cuantitativo y tuvo un nivel correlacional, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario con una escala de tipo Likert. En la muestra se consideró a 411 estudiantes. Por último, la conclusión fue que la gestión tecnológica e innovación es fundamental para aumentar la contribución y mejorar en la competitividad y sostenibilidad empresarial.

Leyva, Espejel & Cavazos (2020), en su artículo tuvieron como propósito medir la influencia que el desempeño del capital humano tiene en la capacidad de innovación tecnológica observada por los gerentes de las pymes de Hermosillo, Sonora - México. Se realizó un análisis exploratorio, la muestra fue de 538 organizaciones de la mencionada ciudad anteriormente. Tuvieron como conclusión, que la innovación se caracteriza por tener relación con el capital humano y dentro de las empresas puede ser identificada como una oportunidad para el mejoramiento y el desarrollo de la innovación tecnológica.

En tanto, Vega, Olivero & Gastelbondo (2020), en su artículo científico tuvieron como finalidad considerar la capacidad de innovación en procesos del servicio al cliente dentro de las instituciones superiores del departamento de Barranquilla (Colombia). El enfoque de dicha indagación fue cuantitativo y tuvo un nivel correlacional, la muestra estuvo constituida por 398 estudiantes y se utilizó la escala de Likert. Finalmente, concluyeron que se pudo determinar la gran importancia del mencionado objetivo, debido a que esto favorece en la satisfacción de los estudiantes en relación con los trámites académicos de las instituciones del departamento de Barranquilla.

Asimismo, Del Carpio & Miralles (2020), en su artículo tuvieron como propósito analizar las innovaciones tecnológicas en las empresas manufactureras peruanas, la muestra estuvo establecida por empresas manufactureras de acuerdo con la información obtenida en INEI en el año 2012, lo cual fue de 1220 organizaciones grandes, medianas y pequeñas.



Para el estudio se identificó 856 compañías de baja y media baja intensidad tecnológica. Tuvieron como conclusión, que dichas organizaciones invierten muy poco en cuanto a la investigación y desarrollo, lo cual sería una opción de que lleguen a un acuerdo y pudieran tomar en cuenta un espacio para desarrollar I+D y así fomentar la innovación.

De igual forma, Ccanto, Vera, R., Vera, F. & Vera, A. (2019), en su artículo científico tuvo como objetivo es describir la gestión de innovación tecnológica y la globalización ya que son un elemento importante que impulsa la calidad de servicio y la competitividad empresarial. Finalmente, concluyeron que la globalización ha dado al alcance de las empresas las derivaciones de la innovación tecnológica ya que ello impacta a la producción de los bienes y servicios, y esto hace que tenga mayor exigencia en cuanto a la calidad y competitividad industrial en beneficio de los clientes.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable mejora del servicio son las siguientes: Rubio (2014) en el artículo examina la calidad del servicio al cliente en los hipermercados de Ibagué (Colombia). el estudio utilizó el enfoque mixto y cuantitativo de la investigación, se extrajo una muestra aleatoria por ser una población dispersa, se aplicó el instrumento de la encuesta que fue contestada por 213 hombres y 167 mujeres. En conclusión, nos indica que la calidad del servicio y el agrado del cliente con relación a los abastecedores de productos y servicios es un tema muy significativo la perspectiva de los clientes, y de igual forma como primera investigación sobre la toma de decisiones en las altas gerencias de Ibagué.

Arellano (2017) en el artículo de investigación desarrollado en Ecuador sobre la calidad de servicio como ventaja competitiva su objetivo fue analizar la relación de las variables. Teniendo como resultado que la calidad de servicio que se ofrece al cliente forma parte de lo ofertado y es lo principal para tener ventaja competitiva, además se debe conocer a los clientes, sus necesidades, y contar con personal adecuado para atenderlos, para poder llegar al éxito.

Además, Parra & Duque (2015) en el artículo analiza los patrones de evaluación de calidad de servicio aplicados en la industria de hospedaje, el objetivo principal fue evaluar y dar a conocer los conceptos y las diferencias de los patrones de evaluación de la calidad de servicio. Dando como resultado que el patrón SERVQUAL es el más empleado y el que más se acomoda a la industria de hoteles y restaurantes, teniendo como eje principal a la calidad de servicio ya que se debe estar en constante evaluación la calidad de servicio para una buena percepción de los clientes.

Por otro lado, Gutiérrez & Playonero (2019), en el artículo de investigación sobre lo importante que es una administración de calidad para mejorar el servicio al cliente en Cali - Colombia, resalta el valor que tiene para las organizaciones, por ser parte de los atributos competitivos, y coopera en la permanencia dentro del mercado. Como conclusión nos indica que la administración de la calidad es influyente, en la empresa con nivel elevado en el servicio que ofrecen al cliente y está destinada a tener clientes fidelizados, calidad de sus trabajadores, excelencia de productos y forjar una imagen como empresa; para ello deben tener como política, la satisfacción del cliente, trabajadores que dominen el servicio o producto, y logrando la conexión entre los trabajadores y clientes. Haciendo que la calidad de servicio sea una mejora continua.

Además, Engdaw (2020) en el artículo titulado valoración de la calidad del servicio brindado por un tribunal, Este estudio tuvo como objetivo general valorar el impacto de la prestación de servicios públicos de calidad en la satisfacción del cliente en la ciudad de Ginbot20. Para llevar a cabo el estudio se empleó un diseño de investigación correlacional y un enfoque de cuantitativa. La muestra fue de 88, utilizando la técnica de muestreo aleatorio sistemático y simple. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios. Teniendo como resultado que, la probabilidad que los clientes se sientan satisfechos cuando hay una prestación de servicios de calidad es 84%, mientras que la probabilidad de estar satisfechos con el valor de (3,8948% en ausencia de una prestación de servicios de calidad.

Sirkoi, Omboto, & Musebe (2021) en su artículo Influencia percibida de los estándares de desempeño en brindar un servicio público de calidad en la administración del gobierno nacional en el condado de Elgeyo Marakwet - Kenia, teniendo como problemática que la prestación del servicio público genera muchas quejas por la mala prestación de servicios. El estudio determinó la influencia percibida de los estándares de desempeño al de servicios públicos de calidad en la Administración. La muestra de 141 encuestados. La investigación utilizó una técnica de muestreo estratificado, se utilizó el cuestionario cerrado para recopilar datos. Teniendo como conclusión del estudio que los estándares de desempeño tenían una influencia significativa en la calidad de la prestación del servicio.

Zárraga, Molina & Corona (2018) en el artículo la satisfacción del usuario basado en la calidad del servicio brindado con eficiencia de los colaboradores y eficiencia en el servicio: en la industria restaurantera de Cancún, la metodología utilizada fue cuantitativa de corte transversal, con muestreo no probabilístico; se utilizó la encuesta a una muestra de 200 personas; el fin del sondeo fue el análisis de relaciones causa y efecto entre elementos del modelo de un restaurante, como la eficiencia de los colaboradores y del servicio, así como la calidad del servicio y la satisfacción. Llegando a la conclusión que existe una relación positiva; asimismo los restaurantes deben fomentar el trabajo orientado a la calidad de servicio, con personal y servicio eficiente para generar satisfacción en los clientes.

Bustamante, Zerda, Obando & Tello (2019) en el artículo fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL, el estudio realizado en Ecuador sobre el modelo y adaptación del modelo SERVQUAL en el ámbito hospitalario, la metodología que se utilizó fue explotación con revisión sistemática de artículos científicos de investigación de los periodos 2013 – 2018. Teniendo como resultado que el modelo SERVQUAL es un instrumento válido para el presente estudio y las publicaciones más destacadas son de Asia. El estudio dio como conclusión que después de 30 años del modelo se sigue usando en el

contexto sanitario.

Morán (2017), en su artículo de investigación de título la calidad del servicio al consumidor asociado al aumento de las ventas en la corporación Santillana, la base del estudio fue la calidad del servicio al consumidor, se realizó la investigación en el campo, enfocado en la lograr mejorar la interacción y el afecto entre comerciantes y usuarios. la metodología fue encaminada en la aplicación del instrumento, llegando a la conclusión que es vital diseñar un taller de relaciones humanas dirigido a colaboradores para el incremento de las ventas, y así lograr colocar las bases para que se vuelva un hábito la aplicación de valores humanos para lograr una estrecha relación entre colaboradores y usuarios.

Taype, Chucas, De la Cruz, & Amado (2019) en el artículo científico demora para una urgente atención médica en el hospital, con la implementación un software de mejora de procesos, el estudio se realizó en el servicio de emergencia del nosocomio Edgardo Rebagliati. La escala utilizada fue de tipo Manchester, sistema que elige al paciente por su gravedad y circunstancia, el estudio se realizó a pacientes con problemas médicos de prioridad III. Se estudió 36 mil atenciones, teniendo como resultado que el tiempo de espera para ser atendidos es de 35´ a 303´, mientras el tiempo de permanecía en emergencia es mínimo 10´ y máximo 24 horas concluyó que el programa de mejoras que se implementó permitió tener un tiempo de espera en atención y permanencia en el servicio de emergencia dentro de los estándares internacionales.

Ramos, Mogollón, Santur & Cherre (2020) en su artículo el modelo SERVPERF como medio de prueba de la calidad de servicio en una organización donde emplearon un enfoque cuantitativo con un muestreo probabilísticos y la herramienta de la encuesta fue aplicada a 368 clientes, teniendo como conclusión que para acrecentar la valoración de su clientela debe mejorar en la dotación de equipos y la amabilidad de sus empleados, con un servicio más individual que permita establecer un vínculo cercano y duradero con el cliente.

Fauziah, Surachman & Muhtadi (2019) en el artículo integración de la calidad del servicio y el despliegue de la función de calidad como esfuerzo de mejora del servicio farmacéutico ambulatorio del hospital de referencia Karawang – Indonesia. El tiempo de espera por el medicamento ha sido un problema, generando malestar y quejas. El objetivo del estudio es analizar el efecto de la calidad del servicio de farmacia basándose en las 5 dimensiones del modelo ServQual, La muestra fue de 100 pacientes que esperaban medicamentos. Los resultados obtenidos fueron que el servicio prestado no cumple con las expectativas, teniendo un resultado negativo en cada atributo del modelo ServQual; por lo que se recomendó tomar como eje principal a la satisfacción del cliente, y realizar los cambios necesarios para la mejora continua en el servicio.

Prada & Acosta (2017) en su artículo Calidad del servicio en la industria retail. el estudio se realizó en Colombia, el análisis se realizó por medio de la experiencia y observación la calidad de servicio que ofrece la cadena de tiendas, en las entradas de las tiendas realizaron las encuestas personales a 390 clientes, teniendo como resultado que el servicio que perciben los clientes es buena, pero también tienen puntos por mejorar, los precios bajos son un punto de fidelización pero el servicio al cliente debe tener constante cambios, ya que las exigencias de los clientes son cambiantes.

Cervantes, Muñoz & Inda (2020) en el artículo el trabajo en equipo y su consecuencia en la calidad del servicio al usuario, el objetivo principal es buscar la relación de ambas variables y encontrar los puntos de quiebre en el servicio que hacen que disminuya la calidad. Utilizaron tres indicadores de desempeño, relativo a la calidad, relativo al servicio y relativo a la rapidez. Encuestaron a 60 clientes activos vía correo electrónico dando como resultado que la impresión de los consumidores es en cada parte del proceso de servicio, teniendo una negativa percepción en algunas partes de proceso, que deben dar una importante atención.

Vigo & Gonzales (2020) en su artículo sobre el vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo, la muestra fue a 50 clientes, utilizaron el cuestionario para cada variable, de acuerdo con el nivel de medición fue cuantitativa no experimental, dando como conclusión que todos los clientes atendidos en el centro de análisis clínicos se ubican en un nivel alto tanto en calidad de servicio como en satisfacción del cliente, además manifestaron que existe relación de calidad de servicio con la satisfacción al usuario.

Las tesis a nivel internacional considerados como antecedentes de la variable innovación tecnológica son los siguientes: Amores (2015), en su tesis tuvo como objetivo analizar la gestión de la innovación y su relación con el éxito empresarial. La muestra fue empleada a 45 empresas valoradas t-KIBS (dedicadas a servicios intensivos en inteligencia tecnológica). El instrumento fue la encuesta con una escala de Likert a excepción de algunas preguntas ya que fue medir el rendimiento de la innovación en dichas organizaciones. Finalmente, concluyó que los resultados pudieron manifestar lo importante que son las prácticas de gestión de la innovación propias de la industria y estas que son aplicables a empresas de servicio intensivas en conocimiento tecnológico, además se han podido obtener correlaciones moderadas y altas en las variables e indicadores en dicha investigación.

De Hoyos (2016), la tesis tiene como finalidad plantear un patrón de gestión en la innovación tecnológica sustentado en el estudio de vigilancia tecnológica, basado en las organizaciones ladrilleras de Sucre. El nivel de investigación fue descriptivo, la muestra estuvo constituida por organizaciones ladrilleras del departamento de Sucre en Colombia que se encuentren registradas legalmente y para realizar los resultados la técnica utilizada fue la encuesta para el estudio. Finalmente, tuvo como conclusión que en Colombia hay escasas capacidades de investigación y desarrollo que puedan fortalecer las diversas competencias de innovación y tecnología del sector ladrillo.

Además, Quispe (2020), en su tesis tiene como propósito desarrollar una investigación exploratoria de la innovación tecnológica en los servicios bibliotecarios públicos de las Municipales de Lima. La muestra para este estudio fue 30 bibliotecas públicas del país mencionado durante el año 2017. Tuvo como conclusión, respecto a los resultados que existe insuficiente innovación tanto en los servicios como en la gestión de la biblioteca, ya que se ha evidenciado la carencia de tecnologías, recursos económicos y el poco apoyo que tienen de sus autoridades.

Las tesis a nivel internacional considerados como antecedentes para la variable mejora del servicio son los siguientes: López (2018) la tesis Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes restaurante RACHY'S de Guayaquil – Ecuador, el tipo de estudio fue descriptivo, investigación cualitativa, la población se tomó como referencia la asistencia al restaurant de los últimos 4 meses dando un total de 7280 comensales, de este dato se tomó como muestra a 365 comensales, a quienes se le realizó un cuestionario tipo likert con 25 items. La conclusión de la investigación fue que el servicio al cliente es un pilar importante en la organización, asimismo se resalta la importancia de la satisfacción al cliente, del cual dependerá el éxito o fracaso de la organización.

Asimismo, Riofrio & Villagrán (2019) en la tesis Estrategias para el mejoramiento del servicio al cliente de la franquicia Inka Burger Guayarte en Guayaquil Ecuador, la recolección de datos fue mediante cuestionarios SERVQUAL aplicado a los clientes, teniendo de resultado que la mayoría de encuestados tenían una mala experiencia con el servicio y atención brindada, llevando esto a diseñar tácticas que proporcionen mejoramiento en la calidad del servicio al usuario, asimismo la aprobación del presupuesto para publicidad y el local se puede hacer más conocido.

Medina & Zambrano (2019) en su tesis calidad de servicio y su correlación en la satisfacción del usuario, una empresa de transporte de carga pesada del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, el tipo investigación fue descriptiva, utilizó el método analítico sintético, deductivos, y técnica la encuesta dirigida a usuarios y dueños. Teniendo como resultado satisfacción baja por parte de los clientes, esto se debe a

deficiencia de los conductores, las unidades no están limpias, no aseguran una buena seguridad a la carga, asimismo la correlación de calidad de servicio y satisfacción al usuario fue ,857 esto indica una correlación positiva, entonces se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna, se recomendó diseñar estrategias para la satisfacción del cliente, como el patrón de calidad europeo.

Las tesis nacionales consideradas como antecedentes de la variable innovación tecnológica son los siguientes: Montalván (2016), en su tesis tuvo como objetivo describir cómo influye la tecnología en el servicio al usuario y como aplicar a los usuarios de la agencia Scotiabank sede Puente Piedra. El diseño fue no experimental y de corte transversal, también tuvo un enfoque cuantitativo. Con una muestra fue 76 consumidores de la mencionada sucursal de Puente Piedra. Se llegó a la conclusión que hay una correlación positiva considerable de .832, entre las variables tecnología y servicio al usuario, teniendo al uso de las tecnologías como base principal para el avance de la sociedad, también para la mejora continua de la innovación en las compañías, lo cual tendrá como finalidad una mejor atención a los clientes.

También, Huamani (2017) indica en su tesis que el objetivo fue determinar el impacto de la innovación tecnológica en el empleo de las MYPES y PYMES del Perú, 2017. Tuvo un diseño no experimental, se tuvo como muestra a pequeñas y grandes organizaciones en el Perú, En conclusión, se comprobó que existe un impacto positivo de las variables mencionadas anteriormente en las organizaciones formales del Perú, siendo estadísticamente significativa al 99%, es decir, que hay una calificación excelente del objetivo planteado, lo que permitió demostrar la validez de la investigación, por lo tanto, se pudo afirmar que la incorporación de innovación tecnológica en las empresas peruanas incrementa el empleo generando una mayor demanda de puestos de trabajo y contratación de personal.



Además, Ramírez & Reyes (2018), en su tesis el objetivo fue establecer la relación entre la innovación tecnológica y no Tecnológica y el rendimiento organizacional de las MYPES de fabricación de Gamarra 2019, su tipo de investigación fue correlacional prevaleciendo el análisis cuantitativo, la muestra estuvo establecida por 4294 gerentes de MYPES de fabricación del emporio comercial de Gamarra (INEI, 2018). Finalmente, concluyeron que se ha confirmado la relación real de innovación tecnológica e innovación no tecnológica debido al cumplimiento administrativo y podemos testificar que un progreso de optimización tecnológica y no tecnológica incentiva un mejor cumplimiento en la organización de las MYPES.

Por otro lado, Zubiato (2019), menciona en su tesis que el objetivo fue determinar la relación de la innovación tecnológica con las operaciones policiales en Lima Metropolitana en el periodo 2011 – 2016. La muestra estuvo constituida por 195 integrantes de la Policía Nacional que aún se encontraban laborando, la técnica utilizada fue la encuesta. Finalmente, concluyó que la innovación tecnológica se relaciona de manera positiva con las operaciones policiales, para ello se empleó el coeficiente de correlación de Spearman donde arrojó .334, por lo cual representa una relación positiva baja, además, tendrían la necesidad de optimizar los diversos conocimientos relacionados a la tecnología para cada uno de su personal y también ir mejorando en cuanto a sus recursos logísticos, con el propósito de que puedan ejecutar con mayor eficiencia las operaciones policiales.

La tesis nacional consideradas como antecedentes que sustenta el estudio de la segunda variable mejora de servicio es, Moran & Cayo (2018) tiene como objetivo precisar el vínculo entre la calidad del servicio y satisfacción al usuario de las pollerías de Lince, con un tipo de investigación correlacional, diseño experimental y de corte transversal. Se concluyó que la capacidad de respuesta esta significativamente relacionada con la satisfacción del usuario de las pollerías, asimismo quedó demostrado que la empatía esta significativamente relacionada con la satisfacción del usuario.

Córdova (2019) en su trabajo de investigación sobre la interpretación de la calidad de servicio y formación de los colaboradores de las MYPES, rubro hospedaje, en Tumbes, la investigación cuantitativa, descriptiva con diseño no experimental, se utilizó a 20 micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de hospedaje como muestra. Llegando a concluir que los atributos de la calidad en el servicio de las micro y pequeñas empresas, en la mayoría de los usuarios expresan que el personal brinda un servicio amable, con un lenguaje adecuado, brindando calidad de servicio, lo cual tiene evidencia en la relación entre calidad de servicio y formación al personal.

Wong (2015) en su tesis los sistemas tecnológicos y la satisfacción del cliente en estaciones de servicio de combustible del grupo Espinoza en la ciudad de Tingo María, el estudio busco establecer si tienen relación los sistemas tecnológicos y satisfacción del usuario, tuvo el método descriptivo correlacional, diseño transversal, la población de 3,322 tomando como muestra 219, utilizó la encuesta, como instrumento le cuestionario tipo Likert con 09 ítems, teniendo como conclusión que el coeficiente de correlación es considerada como una correlación buena entre los sistemas tecnológicos y la satisfacción de los clientes de la estación de servicio de combustible del grupo Espinoza.

Las teorías científicas que tengan sustentan el tema de la investigación es: La Teoría General de Sistemas de Ludwing von Bertalanffy (1969), permite a las organizaciones tener una visión integradora para llegar a todos los individuos que conforman un sistema; el uso de las tecnologías se ha convertido en uno de los instrumentos más beneficiosos dentro de las empresas debido a que todo ello tiene una relación directa al desarrollo del trabajo de la humanidad en sus actividades productivas, científicas y comerciales. La tecnología se ha ido perfeccionando con el paso de los años ayudando a cada una de las organizaciones a tener una visión más extensa.

Se ha considerado a la teoría de la calidad creado por William Edwards Deming (1988), nos dice que la calidad tiene como objetivo establecer la constancia como finalidad para la mejora del servicio, también indica que la calidad es el grado de adecuarnos a las necesidades del mercado. Asimismo, Vargas & Aldana (2014) menciona que el libro *Out of the Crisis - fuera de la crisis* de Deming, ha sido una herramienta valiosa para formular ideas de mejora, se considera los 14 principios para cambiar la gestión de la organización. podemos decir que es una filosofía, que permite entender cómo funcionan y que nos brinda la calidad en la empresa.

Para mayor sustento tenemos la teoría de la planificación de la calidad de Joseph Juran (1964) nos dice que la calidad debe ser tomada desde los dos puntos de vista como interno y externo. Quiere decir que tiene relación con el desarrollo del producto final o servicio, y esto nos da como resultado la satisfacción del cliente; así como productos sin deficiencia o un buen servicio, evita tener clientes insatisfechos. Desarrollo la trilogía de la Calidad que se basa en 3 procesos principales: mejora de la calidad control de la calidad y planificación de la calidad.

Los enfoques conceptuales de la variable son los siguientes: Innovación tecnológica: De acuerdo con Scharrmm (2017), quién define a la innovación tecnológica como la evolución de nuevas ideas y conocimientos, es la implementación de procesos internos nuevos o simplemente mejorarlos, pero no solo en los procesos sino también en los productos y servicios que brinda la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados y conseguir que sea comercialmente exitosa.

Además, Lee (2017), nos dice que la tecnología tiene un importante papel en cada área de las organizaciones ya que pueden ir creando variedades productos nuevos y también ir mejorando en sus servicios, debido a que la tecnología va avanzando constantemente y es por ello las empresas deberían de adaptarse a este cambio continuo.

Asimismo, Ries (2019), menciona que la innovación es esencial para los nuevos modelos de negocio de las organizaciones ya que muchas de ellas dan mayor importancia a estar innovando constantemente con el uso de las nuevas tecnologías en sus procesos de producción o en sus productos, con la finalidad de lograr resultados óptimos y brindarles una mayor satisfacción a cada uno de sus clientes, pero muchas veces sucede que cuando las organizaciones empiezan a crecer en el mercado no toman en cuenta el estar constantemente innovando y esto puede generar la reducción de sus costos y/o insatisfacción a sus clientes.

Por otro lado, Schnarch (2021), un referente cuando se habla de innovación es la publicación del manual de Oslo perteneciente a la OCDE, donde se entiende por innovación la implementación de cambios significativos en los productos, procesos, comercialización o de un nuevo método organizativo, en las practicas internas de una empresa o de la gestión pública, con el propósito de nuevas ventajas en el mercado o para la sociedad.

Los enfoques conceptuales de la variable mejora del servicio son los siguientes: Gamona (2018) define como el beneficio adicional que se brinda a los clientes, y que puede ser calificado como bueno o malo, de acuerdo con el gusto del cliente. Son variables de tamaño proporcional, la calidad de servicio y el gusto del cliente, lo que considera que al aumento de calidad aumenta el gusto.

El sistema ISO 9000 (2015), define como el principio básico de la gestión de calidad, el enfoque al cliente está definido por las políticas y objetivos de calidad. La norma indica que “Las organizaciones están sujetas a sus usuarios y es importante entender las necesidades actuales y posteriores de los mismos, para satisfacer sus requisitos y sobrepasar sus expectativas”.

Asimismo, Vargas & Aldana (2018) dice que la mejora de servicio está en todo proceso, comenzando desde la concepción de la idea hasta entrega final, consiguiendo así la satisfacción del cliente en todo nivel, superando sus expectativas, deseos y cubriendo sus necesidades. Como resultado tendremos clientes leales y comentando su satisfacción sobre la empresa.

Asimismo, Piattini et al (2019) indica que el modelo más destacado de la calidad de servicio es el SERQUAL, su meta es mejorar la calidad de servicio brindado por la empresa, y mide la percepción y expectativa del cliente con respecto al servicio obtenido mediante cinco dimensiones que son fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos intangibles.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Ha sido aplicada, ya que la investigación busco alternativas de solución para resolver casos prácticos, utilizando los conocimientos adquiridos. Lo que se sustenta con el libro de metodología de la investigación de Baena (2014) quién define que la investigación aplicada se enfoca en la solución de diversos problemas existentes en el contexto de análisis.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño ha sido no experimental y de corte transversal, ya que no se modificaron las variables de la investigación y se realizó en un periodo de tiempo determinado.

Al respecto, se ha sustentado con el libro de metodología de investigación de Hernández y Mendoza (2018) quíenes mencionan que el diseño es no experimental porque no se produce ninguna circunstancia, sino se contempla la situación real, no propiciada premeditadamente por quien ejecuta la investigación. Asimismo, también se sustenta con el libro de metodología de investigación de Bernal (2016) quién define que es transversal, porque la indagación que se realiza es en un momento determinado y por única vez.

##### **3.1.3 Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación ha sido cuantitativo, porque se comparó si cumple o no las hipótesis, mediante un análisis estadístico de los datos recolectados. Lo que se ha sustentado con el libro de metodología de investigación de Lerma (2016) quién señala que se utilizan técnicas estadísticas muy estructuradas para el análisis, en este enfoque se utiliza también instrumentos para la recolección de información a través de una encuesta y debido a ella tenemos un resultado adecuado.

### **3.1.4 Nivel de la Investigación**

Ha sido descriptivo y correlacional, porque se buscó la correlación entre las variables Innovación tecnológica y mejora del servicio. Lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación de Sáez (2017) quién menciona que se emplea para describir las particularidades de una situación o fenómeno. La investigación generalmente involucra varias variables o simplemente puede describir una sola variable. También, se ha sustentado con el libro de metodología de investigación de Hernández, et al (2018) quiénes nos menciona que la investigación correlacional, tiene como finalidad principal dar a conocer la relación entre las variables estudiadas como también medir el grado de relación entre ellas.

### **3.1.5 Método de la investigación**

El método de la investigación ha sido hipotético deductivo, porque se consideró hipótesis que fueron verificadas mediante la deducción, lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación de Bernal (2016) define que el método hipotético deductivo consiste en una práctica de afirmar la hipótesis y en la búsqueda de refutar la hipótesis, buscando así resultados que se comparan con los hechos.

## **3.2 Variables y operacionalización**

Dicha matriz se encuentra en el anexo N° 1.

### **3.2.1 Variable 1: Innovación tecnológica**

Schnarch (2021), un referente cuando se habla de innovación es la publicación del manual de Oslo perteneciente a la OCDE, donde se entiende por innovación la implementación de cambios significativos en los productos, procesos, comercialización o de un nuevo método organizativo, en las practicas internas de una empresa o de la gestión pública, con el propósito de nuevas ventajas en el mercado o para la sociedad.

### Dimensión 1: Innovación de procesos

De acuerdo al Manual de Oslo (2005), nos indica que también se puede considerar como proceso de producción o de distribución, incluye nuevos métodos para un nuevo producto y también en los servicios que brindan dentro de la organización. Realizar un producto muchas veces implica la utilización de nuevos programas informáticos que pueden servir como apoyo para las compras online, el presupuesto o el mantenimiento, también la innovación de proceso se relaciona a mejorar la calidad de una actividad.

#### Indicador 1: Eficiencia del servicio

Es la capacidad de lograr un efecto o resultado, investigando en una labor en específico, logrando las metas de la organización.

#### Indicador 2: Método del servicio

Implica en establecer nuevos dispositivos y programas informáticos que ayudarán en la fabricación de un diseño más actualizado para el desarrollo de un producto y mejorar los procesos de producción.

#### Indicador 3: Técnica de servicio

Conjunto de procedimientos que se aplican para satisfacer las necesidades de los clientes, pueden implicar nuevos cambios en los materiales o en el software utilizados por las organizaciones o en los procedimientos o técnicas para prestar dichos servicios.

### Dimensión 2: Innovación de producto

De acuerdo al Manual de Oslo (2005), menciona que es innovar un nuevo producto o ya sea mejorarlo en cuanto a su diseño, sus particularidades, la calidad, las técnicas para realizar el producto, el uso de nuevas tecnologías, entre otros. Además, se podría mejorar la fiabilidad de dicho producto para la satisfacción de los clientes de una empresa, asimismo las necesidades del mercado.

#### Indicador 1: Diseño del servicio

Forma parte del desarrollo de la realización de un producto ya que pueden introducir un cambio adecuado en las diversas características funcionales o las utilidades previstas de un producto innovador.



#### Indicador 2: Eficiencia

Es alcanzar que la productividad tenga un resultado óptimo con ayuda de los recursos tanto en los materiales como en los procesos de producción, para alcanzar los objetivos de la empresa.

#### Indicador 3: Rapidez del servicio

Es un elemento esencial para cada uno de los clientes de las organizaciones, ya que esto hace que se diferencie de su competencia, utilizando mayormente las herramientas tecnológicas para la entrega a tiempo de los productos o servicios y así superando las expectativas de los consumidores.

#### Dimensión 3: Innovación de organización

De acuerdo al Manual de Oslo (2005) se refiere a la introducción de un nuevo método organizativo en las practicas, la organización del lugar del trabajo y tiene como finalidad mejorar los resultados de la industria y también mejorando la satisfacción en el trabajo, además se puede llevar a cabo nuevos métodos o técnicas en los procedimientos de la gestión del trabajo que no se hayan tomado en cuenta anteriormente dentro de la empresa.

#### Indicador 1 Método de trabajo

Es un elemento esencial porque permiten ayudar a emplear diversos métodos o estrategias enfocados en la mejora de la producción de una empresa con la ayuda de la tecnología para así tener un trabajo menos obligado.

#### Indicador 2: Método de gestión

Está vinculado a la logística de una organización e incluye los equipos, técnicas y programas informáticos para el abastecimiento de materias, la retribución de los suministros dentro de una empresa o la distribución de los servicios finales.

### **3.2.2 Variable 2: Mejora de servicio**

El sistema ISO 9000 (2015) La norma indica que “Las organizaciones deben velar por sus clientes, para ello se debe comprender la importancia de sus necesidades actuales y futuras,

de la misma forma satisfacer sus requerimientos y sobrepasar sus expectativas”.

#### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

De acuerdo con Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) nos dice que la capacidad de respuesta es la facilidad que se tiene para encargarse de manera apropiada y rápida de la necesidad del cliente.

##### Indicador 1: Comunicación permanente

Establecer vías y métodos de comunicación con el cliente. Con un lenguaje claro y simple, desde el inicio del servicio hasta el final del mismo.

##### Indicador 2: Inmediatez de atención

Hoy en día el cliente valora mucho la rapidez en la atención, busca minimizar tiempo en cualquier servicio recibido o en la adquisición de un producto. Por lo que la atención inmediata es una necesidad y exigencia del cliente.

##### Indicador 3: Interés por los demás

Habilidad de preocuparse por su prójimo, poder asumir el papel de otra persona para entender e identificar sus necesidades y emociones.

#### Dimensión 2: Seguridad

De acuerdo con Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) nos dice que es la capacidad de transmitir tranquilidad y entendimiento al cliente.

##### Indicador 1: conocimiento de tramite

Acción de obtener información valiosa sobre un tema o proceso, que permitirá ayudar y orientar al cliente.

##### Indicador 2: Trasmitem confianza

Capacidad de emitir seguridad, tranquilidad y esperanza a otro individuo, es la impresión que causa una empresa o persona de cómo se comportara en una determinada situación.

##### Indicador 3: Disposición del colaborador

Es el nivel de compromiso, motivación y confianza para la realización de sus labores por parte del colaborador.

### Dimensión 3: Empatía

De acuerdo con Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) indica que es la capacidad de identificarse con el cliente, a través de la atención personalizada comprendiendo sus exigencias.

#### Indicador 1: Atención personalizada

Atención directa de un colaborador o representante de la empresa con el cliente, esto permitirá conocer y entender sus preferencias, necesidades y gusto

#### Indicador 2: Orientación de servicio

Interés por parte de colaborador, en conocer las expectativas y necesidades del cliente, ofreciendo calidad de atención con un trato humanizado, superando sus expectativas y cumpliendo sus necesidades.

#### Indicador 3: Satisfacción del asegurado

Afecto del cliente hacia un servicio, producto o empresa, es cuando las expectativas y necesidad han sido cubiertas y esto causa la fidelización del cliente.

## 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

### 3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 300 asegurados que realizaron trámites para canje de descansos médicos en una semana en el centro de validación de incapacidad temporal. Al respecto, se sustenta con el libro de metodología de investigación de Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la población se debe determinar según lugar, tiempo, características y accesibilidad.

**Los criterios de inclusión** fueron todas las personas que tengan seguro en Essalud, así como también Personas que realicen trámites en el centro de validación de incapacidad temporal, con un rango de edad de 18 a 65 años y de condición de titular.

**Los criterios de exclusión** que se consideraron fueron todos aquellos derechohabientes, de igual forma se excluye a las

personas menores de 18 años, asimismo personas que no realicen tramites en el centro de validación de incapacidad temporal y finalmente las personas que no cuenten con seguro de EsSalud.

**Unidad de análisis:** los asegurados que tramitan canjes de descansos médicos.

### **3.3.2 Muestra**

Se utilizó una muestra conformada por 169 asegurados los mismo que serán sujeto de investigación. Lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación científica de Bernal (2016) quién define que la muestra es la porción de la población que se elige, de ella se consigue información relevante a fin de la realización del proyecto.

### **3.3.3 Muestreo**

Para la investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que toda la población tiene la misma posibilidad de ser elegido; el cálculo respectivo está comprendido en el anexo 3. En ese contexto, se sustenta con el libro de metodología de investigación de Hernández y Mendoza (2018) mencionan que es importante tener la determinación del tamaño de muestra y sobre todo de un proceso aleatorio para que certifique que toda la población tenga la posibilidad de ser designados.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizó para la investigación ha sido encuesta, lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación científica de Maldonado (2018) quién define que encuesta es un método para la recolección de información, por medio de diversas preguntas dirigidas a un grupo de personas en la cual ayudarán a responder ciertas cuestiones de dicha encuesta.

### **3.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos para la investigación ha sido el cuestionario, de acuerdo al detalle se muestra en el anexo N°2, lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación de Fabregues, Rodríguez & Meneses (2014), quienes definen que el cuestionario es un instrumento que se emplea para plantear una serie de interrogantes y reunir información de manera ordenada, el cual se emplea durante el trabajo de investigación.

### **3.4.3 Validez**

Para la validez del instrumento se empleó el método de juicio por expertos; al respecto se tuvo la participación de tres docentes expertos en la materia y metodología con grados de maestría y doctorados, quienes examinaron minuciosamente el formato de validación, y se obtuvo el visto bueno para proseguir con la investigación; de acuerdo al detalle se muestra en el anexo N° 4, lo que se sustenta con el libro de metodología en investigación de Hernández y Mendoza (2018) entienden que la validez es el verdadero grado para medir las variables sujeto de estudio, con el veredicto de expertos en la materia a investigar.

### **3.4.4 Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante una encuesta piloto a 18 sujetos de estudio “unidad de análisis”, el mismo que fue procesado en el programa SPSS utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach, se obtuvo el siguiente resultado 0,984, el cual se evidencia en el anexo 5 y de acuerdo a lo que sustenta con el libro de metodología en investigación de Maldonado (2018), quien menciona que la aplicación de medición del instrumento es considerada con un rango de 0 y 1.

### **3.5 Procedimientos**

- 3.5.1** Se coordinó con el jefe de la oficina CEVIT para obtener la autorización de darnos acceso a los correos de cada asegurado de la oficina; quién aceptó y autorizó el desarrollo de la investigación, mediante vía correo electrónico, el cual se evidencia en el anexo N° 6.
- 3.5.2** Se obtuvo información mediante un cuestionario a los asegurados de CEVIT, que fueron 169 asegurados que forman parte de la muestra.
- 3.5.3** Los asegurados de CEVIT fueron localizados mediante una data en el que están los correos electrónicos.
- 3.5.4** Los datos han sido recolectados a través de un cuestionario que se envió por medio de un formulario de Google.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1 Método de análisis descriptivo**

Los resultados obtenidos de la investigación se reflejan en las tablas y graficas frecuencia los mismos que fueron interpretados en cada caso, lo que se sustenta con el libro de metodología en investigación de Hernández y Mendoza (2018) quiénes definen que el análisis descriptivo detalla cada uno de los datos, valores o las calificaciones logradas por las variables de estudio.

#### **3.6.2 Método de análisis inferencial**

Consiste en una revisión detallada y ordenada de las pruebas de hipótesis mediante un estadístico a nivel general y específico, lo que ha sido sustentado con el libro de metodología en investigación de Hernández y Mendoza (2018) quiénes mencionan que el análisis inferencial es probar las hipótesis de los resultados conseguidos en la muestra a la población.

### **3.7 Aspectos éticos**

La información que se utilizó en la investigación, ha sido respetando la propiedad intelectual, rigor científico, verdad, responsabilidad, sin maleficencia y sin alterar los resultados. Los aspectos éticos que se consideraron son: honestidad, confidencialidad, objetividad y respeto. Practicando los valores de la universidad César Vallejo que son: libertad, autonomía, beneficio y no maleficencia.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultado descriptivo

Posteriormente a la recolección de datos, se procedió a procesarlo a través del programa SPSS V. 26, para el análisis e interpretación de la estadística descriptiva y con ello comprender el comportamiento de las variables.

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de la variable innovación tecnológica

Tabla 1. Frecuencia de la variable innovación tecnológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	26	15.4	15.4	15.4
En desacuerdo	24	14.2	14.2	29.6
Indiferente	47	27.8	27.8	57.4
De acuerdo	65	38.5	38.5	95.9
Muy de acuerdo	7	4.1	4.1	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

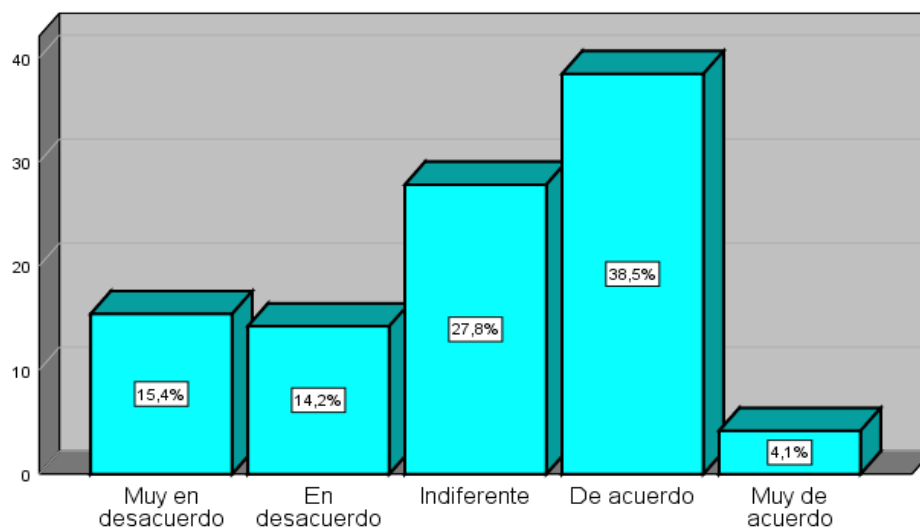


Figura 1. Gráfica porcentual de la variable innovación tecnológica

**Interpretación:** Como se evidencia en la tabla 1, de los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 169 asegurado de CEVIT respecto a que, si se aplican la innovación tecnológica que incluye las dimensiones de innovación de Procesos, producto y organización; los resultados son: 38.5% de acuerdo, 27.8%



indiferente, 15.4% muy en desacuerdo, 14.2% en desacuerdo, y 4.1% muy de acuerdo.

#### 4.1.2 Análisis descriptivo de la variable mejora del servicio

Tabla 2. Frecuencia de la variable mejora del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	18	10.7	10.7	10.7
En desacuerdo	34	20.1	20.1	30.8
Válido Indiferente	56	33.1	33.1	63.9
De acuerdo	51	30.2	30.2	94.1
Muy de acuerdo	10	5.9	5.9	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

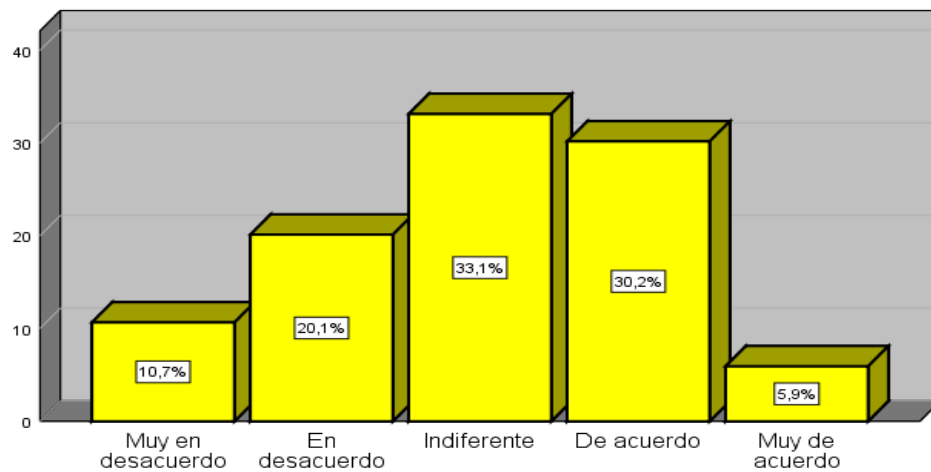


Figura 2. Gráfica porcentual de la variable mejora del servicio

**Interpretación:** Como se evidencia en la tabla 2, de los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 169 asegurado de CEVIT respecto a que, si se aplican la mejora del servicio que incluye las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los resultados son: 33.1% indiferente, 30.2% de acuerdo, 20.1% en desacuerdo, 10.7% muy en desacuerdo, y 5.9% muy de acuerdo.

## 4.2 Resultado inferencial

Tomando en consideración que el presente estudio se enfocó en dos variables de carácter cualitativa, además de utilizar un cuestionario con escala Likert y Ordinal, fue pertinente utilizar estadístico no paramétrico, para someter a prueba las hipótesis de estudio y en tal sentido, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre las variables de estudio.

**Tabla 3.**

*Rangos de coeficiente de correlación de Rho Spearman*

Rango	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 al -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,40 al -0,69	Correlación negativa moderada
-0,20 al -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 al -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
+0,01 al +0,19	Correlación positiva muy baja
+0,20 al +0,39	Correlación positiva baja
+0,40 al +0,69	Correlación positiva moderada
+0,70 al +0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Hernández y Mendoza (2018)

### Condiciones:

- Sig T = 5%
- Nivel de aceptación 95%, Z=1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

### Regla de decisión:

- Si la Si. E. > la Sig. A. "0.05", se acepta la Ho y se rechaza la Ha.
- Si la Si. E < la Sig. A. "0.05", se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

#### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Existe relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

##### Planteamiento de Hipótesis

Ha: Si existe relación significativa entre la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la innovación tecnológica con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Tabla 4.** *Correlación entre innovación tecnológica y mejora del servicio*

			Innovación Tecnológica (Agrupada)	Mejora del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Innovación Tecnológica (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	,715**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Mejora del Servicio (Agrupada)	N	169	169
		Coeficiente de correlación	,715**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Interpretación:** Considerando los resultados de la tabla 4, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.715\*\* y de acuerdo con la tabla 9 de coeficiente de correlación, existe correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación tecnológica con la mejora del servicio.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre la innovación de procesos con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Tabla 5.** *Correlación entre innovación de procesos y mejora del servicio*

			Innovación de procesos (Agrupada)	Mejora del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Innovación de procesos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,664**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	169	169
	Mejora del Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,664**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Interpretación:** Considerando los resultados de la tabla 5, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.664\*\* y de acuerdo con la tabla 9 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de procesos con la mejora del servicio.

### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación de la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre la innovación de producto con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Tabla 6.** Correlación entre innovación de producto y la mejora del servicio

			Innovación de producto (Agrupada)	Mejora del Servicio (Agrupada)
	Innovación de producto (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,674**
Rho de Spearman		N	169	169
	Mejora del Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,674**	1.000
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Considerando los resultados de la tabla 6, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.674\*\* y de acuerdo con la tabla 9 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de producto con la mejora del servicio.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación de la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre la innovación de organización con la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021.

**Tabla 7.** *Correlación entre innovación de organización y mejora del servicio*

			Innovación de organización (Agrupada)	Mejora del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Innovación de organización (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,700**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Mejora del Servicio (Agrupada)	N	169	169
		Coefficiente de correlación	,700**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** Considerando los resultados de la tabla 7, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.700\*\* y de acuerdo con la tabla 9 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de organización con la mejora del servicio.

## V DISCUSIÓN

### 5.1 Objetivos

**5.1.1** El presente estudio consideró como objetivo general determinar la relación de la innovación tecnológica con la mejora del servicio y de acuerdo a los objetivos descriptivos e inferenciales se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado; puesto que se ha determinado que existe relación significativa de la innovación tecnológica y mejora del servicio. Asimismo, se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoque teóricos comprendidos en el marco teórico, los mismo que se mencionan a continuación:

Dicho resultado tiene relación con los artículos científicos de Kato (2019), quién concluyó que realizar inversiones en innovación han brindado un aumento en la productividad tanto en las pequeñas y medianas organizaciones en México, también se pudo comprobar que, si existe una relación entre innovación y productividad en el sector manufacturero, comercio y servicios. Vigo y Gonzales (2020), quienes concluyeron que todos los clientes atendidos en el centro de análisis clínicos se ubican en un nivel alto tanto en calidad del servicio como en satisfacción del consumidor, además manifestaron que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del consumidor.

También tiene coherencia con la tesis de Montalván (2016), quien concluyó que, existe una correlación positiva considerable de 0.832, entre las variables tecnología y servicio al cliente, debido a que el uso de las tecnologías es la base esencial para la prosperidad de la humanidad y también para la mejora continua de la innovación en las organizaciones, lo cual tendrá como finalidad una mejor atención a los clientes. Asimismo, Riofrio y Villagrán (2019), concluyeron que las personas encuestadas tenían una mala experiencia cada vez que iban a realizar alguna compra de una organización ya que brindaban un mal servicio y atención y era necesario diseñar algunas estrategias que puedan ir mejorando en

cuanto a su atención y un buen servicio al usuario.

De acuerdo a la teoría científica “Teoría General de Sistemas” de Bertalanffy (1969), permite a las organizaciones tener una visión integradora para llegar a todos los individuos que conforman un sistema; el uso de las tecnologías se ha convertido en uno de los instrumentos más beneficiosos dentro de las empresas debido a que todo ello tiene una relación directa al desarrollo del trabajo de la humanidad en sus actividades productivas, científicas y comerciales. La tecnología se ha ido perfeccionando con el paso de los años ayudando a cada una de las organizaciones a tener una visión más extensa.

Por otro lado, en los enfoques teóricos de Schnarch (2021), un referente cuando se habla de innovación es la publicación del manual de Oslo perteneciente a la OCDE, que la innovación es la implementación de cambios significativos en los productos, procesos, comercialización o de un nuevo sistema organizativo, en las practicas internas de una industria o de la gestión pública, con el propósito de nuevas ventajas en el mercado o para la sociedad. El sistema ISO 9000 (2015), es el enfoque al cliente, como principio básico de la gestión de calidad. La norma indica que “Las organizaciones están sujetas a sus consumidores y por ellos es importante saber atender las necesidades existentes y posteriormente de los mismos, para complacer sus requerimientos y sobrepasar sus perspectivas”.

**5.1.2** El objetivo específico: 1 Determinar la relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio y de acuerdo a los objetivos descriptivos e inferenciales obtenidos se ha podido cumplir con el objetivo planteado; puesto que existe una relación significativa la innovación de procesos y mejora de servicio. Asimismo, se compara con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoque teóricos comprendidos en el marco teórico, los mismo que se mencionan a continuación:



Dicho resultado, tiene relación con las conclusiones de los artículos científicos de Olivera, Vega & Gastelbondo (2020), quienes concluyeron la gran importancia de la capacidad de innovación en procesos en servicio del cliente, esto favorece en la satisfacción de los estudiantes en relación con los tramites académicos de las instituciones del departamento de Barranquilla. Asimismo, Zárraga, Molina, Corona (2018), concluyeron que los restaurantes deben fomentar el trabajo orientado a la calidad de servicio, con personal y servicio eficiente para generar satisfacción en los clientes. Asimismo, nos indica que el cliente desde su ingreso al restaurante está valorando la eficiencia tanto en las instalaciones, uniformes de los empleados, mobiliarios precio, platillos que ofertan; todos estos factores influyen en la valoración de la eficiencia del restaurante.

También tiene coherencia con la tesis de Wong (2015), que concluyó que el coeficiente de correlación es considerado como una correlación buena entre los sistemas tecnológicos y la satisfacción de los clientes en la estación de servicio de combustible del grupo Espinoza. Asimismo, Quispe (2020), concluyó que existe una insuficiente innovación en los servicios y en la gestión de las bibliotecas de dicho estudio debido a que no toman en cuenta las existentes tecnologías que pueden incorporar en sus procesos y también no hay un apoyo económico por parte de las autoridades municipales de Lima (Perú).

Asimismo, fue respaldado por la teoría científica calidad de Joseph Juran (1964) nos dice que la calidad debe ser tomada desde los dos puntos de vista como interno y externo. Quiere decir que tiene relación con el desarrollo del producto final o servicio, y esto nos da como resultado la satisfacción del cliente; así como productos sin deficiencia o un buen servicio, evita tener clientes insatisfechos. Desarrollo la trilogía de la Calidad que se basa en 3 procesos principales: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Por otro lado, en el enfoque teórico de acuerdo El sistema ISO 9000 (2015), es el enfoque al cliente, como principio básico de la gestión de calidad. La norma indica que “Las organizaciones están sujetas a sus consumidores y por ello es importante saber entender las necesidades existentes y posteriormente de los mismos, para complacer sus requerimientos y sobrepasar sus expectativas”.

**5.1.3** El objetivo específico: 2 Determinar la relación de la innovación de producto con la mejora del servicio y de acuerdo a los objetivos descriptivos e inferenciales obtenidos se ha podido cumplir con el objetivo planteado; puesto a que existe una relación significativa la innovación de producto y mejora de servicio. Asimismo, se compara con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoque teóricos, los mismos que se mencionan a continuación:

Dicho resultado tiene coherencia con los artículos científicos de Arellano (2017), quien concluye que la calidad de servicio al cliente forma parte de lo ofertado y es esencial para la ventaja competitiva, además se debe conocer a los clientes, sus necesidades, y contar con personal adecuado para atenderlos, para poder llegar al éxito. Patiño, Bermeo, Valencia & Garcés (2020), quienes concluyeron que la gestión tecnológica e innovación es fundamental para aumentar la contribución y la mejora de la competitividad y sostenibilidad empresarial.

También tiene relación con la tesis de Huamani (2017), concluyó que se comprobó que existe un impacto positivo de la innovación tecnológica en el empleo en las organizaciones formales del Perú, siendo estadísticamente significativa al 99% es decir, que hay una calificación excelente del objetivo planteado lo que permitió demostrar la validez de la investigación. Asimismo, López (2018), concluyo que existe relación significativa positiva entre calidad de servicio y la satisfacción al cliente, quiere decir que la satisfacción del cliente está sujeta a la percepción que tenga sobre la calidad que brindan la organización, a mayor calidad mayor satisfacción, a menor calidad disminuye la satisfacción.

Asimismo, ha sido respaldado por la teoría científica “Teoría de la Calidad” de Deming (1988), donde nos manifiesta que esta teoría se basa en la calidad y que tiene como objetivo establecer la constancia como finalidad para la mejora del servicio, también indica que la calidad es el grado de adecuarnos a las necesidades del mercado. Esto se logra mediante 14 principios para la transformación de la gestión de las organizaciones, y se lleva a cabo utilizando el ciclo de Deming: planificar, hacer, verificar y actuar. Asimismo, indico las 7 enfermedades mortales de la gerencia.

Por otro lado, el enfoque teórico de acuerdo Schnarch (2021), un referente cuando se habla de innovación es la publicación del manual de Oslo perteneciente a la OCDE, que la innovación es la implementación de cambios significativos en los productos, procesos, comercialización o de un nuevo sistema organizativo, en las practicas internas de una industria o de la gestión pública, con el propósito de nuevas ventajas en el mercado o para la sociedad.

**5.1.4** El objetivo específico: 3 Determinar la relación de la innovación de organización con la mejora del servicio y de acuerdo a los objetivos descriptivos e inferenciales obtenidos se ha podido cumplir con el objetivo planteado; puesto a que existe una relación significativa la innovación de organización y mejora de servicio. Asimismo, se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoque teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que se mencionan a continuación:

Dicho resultado, tiene coherencia con el artículo científico de Hernández, Cardona & Del Rio (2017), quiénes concluyeron que las organizaciones deben estar enfocadas en incluir las nuevas tendencias tecnológicas en cada una de sus áreas para aumentar su competitividad y asegurar el crecimiento de la empresa en el mercado. Ruiz (2017), en su artículo concluye que es vital diseñar un taller de relaciones humanas dirigido a empleados para el incremento de las ventas, y así lograr la realización de actividades enfocadas en la aplicación de valores humanos para lograr una

estrecha relación entre empleados y clientes.

También tiene coherencia con la tesis de Córdova (2019), quién concluye que la calidad de servicio y la capacitación del personal en las mypes, la mayoría de los clientes manifiestan que el personal al momento de prestar el servicio lo hacen de forma amable ofreciéndoles una buena calidad de servicio y además quedó comprobado la relación entre calidad de servicio y formación al personal. De Hoyos (2016), quién concluye que en Colombia hay escasas capacidades de investigación y desarrollo que puedan fortalecer las diversas competencias de innovación y tecnología del sector ladrillo.

Asimismo, ha sido respaldado por la teoría científica calidad de Joseph Juran (1964) nos dice que la calidad debe ser tomada desde los dos puntos de vista como interno y externo. Quiere decir que tiene relación con el desarrollo del producto final o servicio, y esto nos da como resultado la satisfacción del cliente; así como productos sin deficiencia o un buen servicio, evita tener clientes insatisfechos. Desarrollo la trilogía de la Calidad que se basa en 3 procesos principales: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Por otro lado, el enfoque teórico de acuerdo El sistema ISO 9000 (2015), es el enfoque al cliente, como principio básico de la gestión de calidad. La norma indica que “Las organizaciones están sujetas a sus consumidores y por ello es importante saber entender las necesidades existentes y posteriormente de los mismos, para complacer sus requerimientos y sobrepasar sus expectativas”.

## **5.2 Hipótesis**

**5.2.1** La hipótesis general de investigación ha sido existe relación de la innovación tecnológica con la mejora de servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente, considerando los resultados de la tabla 4, se evidencia

que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $0.715^{**}$  y de acuerdo con la tabla 3 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación tecnológica con la mejora del servicio.

**5.2.2** La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido que existe relación de la innovación de procesos con mejora del servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente, considerando los resultados de la tabla 5, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $0.664^{**}$  y de acuerdo con la tabla 3 de coeficiente de correlación, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de procesos con la mejora del servicio

**5.2.3** Hipótesis específica 2 de la investigación ha sido existe relación de la innovación de producto con mejora del servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente, considerando los resultados de la tabla 6, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de  $0.674^{**}$  y de acuerdo con la tabla 3 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de producto con la mejora del servicio.

**5.2.4** Hipótesis específica 3 existe relación de la innovación de organización con mejora del servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente, considerando los resultados de la tabla 7, se evidencia que la significancia encontrada es menor a la asumida ( $0.000 < 0.05$ ) lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.700 y de acuerdo con la tabla 3 de coeficiente de correlación, existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se demuestra que, existe una relación significativa entre la innovación de organización con la mejora del servicio.

### **5.3 Información descriptiva**

#### **5.3.1 Variable innovación tecnológica:**

Como se evidencia en la tabla 1, de los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 169 asegurado de CEVIT respecto a que, si se aplican la innovación tecnológica que incluye las dimensiones de innovación de Procesos, producto y organización; los resultados son: 38.5% de acuerdo, 27.8% indiferente, 15.4% muy en desacuerdo, 14.2% en desacuerdo, y 4.1% muy de acuerdo.

Tras un análisis detallado de los resultados obtenidos referente a las dimensiones, tenemos como resultado que en la dimensión 1 innovación de procesos poseemos un 36.1% de asegurados que estuvieron de acuerdo con la innovación que se realizó al convertir los tramites presenciales en virtuales con el uso de plataformas y mesa de parte virtual; Un alto porcentaje en asegurados son indiferente a este cambio con el 23.7% que aún perciben que el uso de la tecnología no les da ningún beneficio; referente a la dimensión 2 innovación de producto tenemos un 37.9% de acuerdo, 22.5% en desacuerdo, y por último tenemos a la dimensión 3 innovación de organización donde un 35.5% de acuerdo, 22.5% indiferente,

20.1% muy en desacuerdo.

### **5.3.2 Variable mejora del servicio:**

Como se evidencia en la tabla 2, de los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 169 asegurado de CEVIT respecto a que, si se aplican la mejora del servicio que incluye las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los resultados son: 33.1% indiferente, 30.2% de acuerdo, 20.1% en desacuerdo, 10.7% muy en desacuerdo, y 5.9% muy de acuerdo.

Luego de un análisis detallado de los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como resultado que las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía mostraron tener relación significativa con la variable innovación tecnológica, puesto que son necesarias para brindar un mejor servicio a los asegurados.

## **VI CONCLUSIONES**

- 6.1** Se determinó que existe relación significativa de las variables innovación tecnológica con la mejora del servicio; dicho hallazgo tiene como evidencia en el análisis inferencial “prueba de hipótesis”.
  
- 6.2** Se determinó que existe relación significativa de las variables innovación de procesos con la mejora del servicio; dicho hallazgo tiene como evidencia en el análisis inferencial “prueba de hipótesis”.
  
- 6.3** Se determinó que existe relación significativa de las variables innovación de producto con la mejora del servicio; dicho hallazgo tiene como evidencia en el análisis inferencial “prueba de hipótesis”.
  
- 6.4** Se determinó que existe relación significativa de las variables innovación de organización con la mejora del servicio; dicho hallazgo tiene como evidencia en el análisis inferencial “prueba de hipótesis”.



## **VII RECOMENDACIONES**

- 7.1** Considerando que existe relación de las variables innovación tecnológica con la mejora del servicio, se propone al jefe de la oficina y conjuntamente con la Gerencia central de tecnología informática y comunicaciones a realizar más amigable e interactiva la plataforma, además de invertir en la adquisición de un mayor ancho de banda en el servidor para minimizar la sobre carga de visitas y agilizar la interfaz de la plataforma, lo que permitirá una mejor experiencia y satisfacción del usuario y mejorara la calidad del servicio.
- 7.2** Considerando que existe relación de la innovación de procesos con la mejora del servicio, se sugiere al Jefe de la Oficina, rediseñar los procesos del trámite de canje y los tiempos de atención, para facilitar la identificación de la consulta o tramite que desea realizar el usuario, lo que permitirá agilidad y una experiencia de calidad de servicio.
- 7.3** Considerando que existe relación de la innovación de producto con la mejora del servicio, se sugiere al Jefe de la Oficina realizar mejoras en la plataforma, como un asistente virtual que pueda resolver las dudas de los usuarios, esto nos dará una plataforma más interactiva y fácil para la realización de los tramites.
- 7.4** Considerando que existe relación de la innovación de organización con la mejora del servicio, se sugiere al jefe de la Oficina realizar modificaciones de la estructura orgánica de la entidad que permitan sintetizar los espacios y tiempos de atención del servicio con el propósito de ofrecer calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- AEC. (s.f.). Obtenido de AEC.ES: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- Amores, X. (2015). *La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivas en conocimiento tecnológico (T - KIBS) de Cataluña. [Tesis de doctorado]*. Universitat de Girona. Cataluña, España.
- Arellano Diaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de la ciencia*, 3, 72-83. Obtenido de [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad\\_servicio.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf)
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Mexico D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+baena&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20baena&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+baena&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20baena&f=false)
- Bertalanffy, L. (1969). *General System Theory: Developmeny, Applications*. New York, Estados Unidos. Obtenido de [https://monoskop.org/images/7/77/Von\\_Bertalanffy\\_Ludwig\\_General\\_System\\_Theory\\_1968.pdf](https://monoskop.org/images/7/77/Von_Bertalanffy_Ludwig_General_System_Theory_1968.pdf)
- Bujari, A., & Venegas, F. (2016). Technological Innovation and Economic Growth in Latin America. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(2), 77-89. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462016000200077&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000200077&lang=es)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, en modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Ccanto, F., Vera, R., Vera, F., & Vera, A. (2019). Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores de la calidad del servicio y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1223. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.31876/revista.v24i88.30174>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. d. (23 de 04 de 2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Espacios*, 41(14), 27. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chacon Cantos, J., & Rugel Kamarova, s. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calida. *Espacios*, 14. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (3 de 10 de 2014). *La innovación pública es crucial para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos*. Obtenido de <https://www.cepal.org/>: <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-innovacion-publica-es-crucial-para-mejorar-la-calidad-de-vida-de-los-ciudadanos>

- Conocimiento. (16 de 04 de 2020). *significados*. Obtenido de [significados.com](https://www.significados.com/conocimiento/):  
<https://www.significados.com/conocimiento/>
- Cordova Lucero, T. M. (02 de 12 de 2019). Caracterización de la calidad de servicio y la capacitación del personal de las mypes, sector servicio, rubro hospedaje, en el distrito tumbes, 2019. Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14991>
- De Hoyos Benites, S. M. (2016). *Propuesta de modelo de gestión de la innovación tecnológica para aumentar la competitividad de las ladrilleras del departamento de Sucre*. [Tesis de Maestría]. Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena, Colombia. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0069853.pdf>
- Del Carpio, J., & Miralles, F. (2019). Analyzing technological innovation in low and medium-low tech peruvian manufacturing companies. *Contaduría y Administración*, 64(4), e131. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1830>
- Díaz López, V. (s.f.). *Universidad de Concepcion*. Obtenido de [ean.udec.cl](https://ean.udec.cl/): <https://ean.udec.cl/el-valor-de-la-confianza/>
- Dominguez, S. (17 de Noviembre de 2020). Pymes que superen el impacto de pandemia serán más productivas. *Diario El Peruano*, pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/108200-pymes-que-superen-el-impacto-de-la-pandemia-seran-mas-productivas>
- Donis, I. (15 de 05 de 2019). *IPSOIDEAS*. Obtenido de [ipsoideas.es](https://ipsoideas.es/): <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>
- Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 644-654. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Fabregues, S., Meneses, J., Rodriguez, D., & Parè, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=ZT\\_qDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+fabregues,+rodriguez+y+meneses&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20fabregues%2C%20rodriguez%20y%20meneses&f=fal](https://books.google.com.pe/books?id=ZT_qDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+fabregues,+rodriguez+y+meneses&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20fabregues%2C%20rodriguez%20y%20meneses&f=fal)
- Fauziah, F., Surachman, E., & Muhtadi, A. (2019). Integration of service quality and quality function deployment as an effort of pharmaceutical service improvement on outpatient in a referral Hospital, Karawang, Indonesia. *Journal of Advanced Pharmacy Education & Research*, 9(2). Obtenido de <https://japer.in/storage/models/article/nkb2kn8NXgjkA8O7qKKg8WjBKVUce8bc1rDgp0s71HgxXXBRrD2MaLu9wuQ3/integration-of-service-quality-and-quality-function-deployment-as-an-effort-of-pharmaceutical-serv.pdf>
- Flores Ccanto, F., Ramos Vera, R., Ramos Vera, F., & Ramos Vera, A. M. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051014/html/index.html>

- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4). Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_arttext&lng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&lng=e)
- Gómez, C., Valencia, F., & Marulanda, C. (2018). Information and Communication Technologies and Technological Services in the Public Entities of the Coffee Triangle, in Colombia. *Información tecnológica*, 29(4), 119-126. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000400119&lng=es&nrm=iso#aff1](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000400119&lng=es&nrm=iso#aff1)
- Gutiérrez Gomez, J. D., & Playonero Ortiz, D. J. (2019). Importancia de la gestión de la calidad en el mejoramiento del servicio. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1727/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Will. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+mendoza+y+hernandez&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0x6TF3pDxAhWAH7kGHS\\_5BDMQ6AEwAHoECAkQAg](https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+mendoza+y+hernandez&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0x6TF3pDxAhWAH7kGHS_5BDMQ6AEwAHoECAkQAg)
- Huamani, J. (2019). *Impacto de la innovación tecnológica en el empleo para las pequeñas, medianas y grandes empresas en el Perú, 2017*. [Tesis de Titulación]. Universidad de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.
- Kato - Vidal, E. (2019). Productivity and Innovation in Small and Medium Enterprises. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 38 - 46. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Lee, K. (Ed.). (2017). *Managing Convergence in Innovation: The new paradigm of technological innovation*. New York, Estados Unidos : Routledge - Taylor and Francis Group. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=xCKlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=innovation+technology&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xCKlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=innovation+technology&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (5 ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+lerma&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20lerma&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+lerma&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20lerma&f=false)
- Leyva , A., Espejel, J., & Cavazos, J. (2020). Efecto del desempeño del capital humano en la capacidad de innovación tecnológica de las pymes. *Innovar*, 30(76), 25-26. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85192>

- López Mosquera, D. C. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocritico, cualitativo, complementario* (1 ed.). Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+maldonado&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20maldonado&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+maldonado&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20maldonado&f=false)
- Manual de Oslo . (2005). *Guia para la recogida e interpretacion de datos sobre innovacion* (3 ed.). OCDE y Eurostat.
- Medina Briones, K. A., & Zambrano Marín, L. M. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI*. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), La Maná. Obtenido de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/4825/1/UTC-PIM-000176.pdf>
- Montalván , J. (2016). *Influencia de la tecnología en el servicio al cliente de la agencia de scotiabank del distrito de Puente Piedra - 2016*. [Tesis de Titulación]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20351/Montalvan\\_EJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20351/Montalvan_EJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morám Ruiz, E. (2017). LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO ADMINISTRATIVO VINCULADO AL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN EL GRUPO SANTILLANA. *Espirales*, 1(9), 82-105. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221>
- Morán Porras, E. S., & Cayo Cuba, E. e. (15 de 02 de 2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías de Lince, Lima 2018. Obtenido de <http://168.121.45.184/handle/20.500.11818/3924>
- Norma Iso*. (s.f.). Obtenido de Normas-iso.com: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Parra Díaz, M. C., & Duque Oliva, E. J. (s.f.). Análisis de los modelos de medición de la calidad percibida del servicios aplicados en la insustria de hospitalidad. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1730/1/Parra%20%282015%29%20Analisis%20de%20los%20modelos%20de%20calidad%20del%20servicio%20aplicados%20en%20la%20industria%20de%20hospitalidad.pdf>
- Patiño, O., Bermeo , C., Valencia, A., & Garcés , L. (2020). Factores que inciden en el aprendizaje en gestión tecnológica e innovación en estudiantes de administración mediante el modelo de aceptación tecnológica. *Formación universitaria*, 13(5), 77.86. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000500077&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000500077&lang=es)
- Piattini Velthuis, M. (2019). *Calidad de servicios basados en tecnologías de la informacion*. Malaga, España: Ra-Ma. Obtenido de <https://www.abebooks.fr/9788499648439/Calidad-Servicios-Spanish-Edition-Piattini-8499648436/plp>

- Prada Ospina, R., & Acosta prado, J. C. (2017). Calidad del servicio en tiendas de comercio al detal. Un estudio empírico en Colombia. *Espacios*, 38(34), 06. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p06.pdf>
- Quispe, G. (2020). *Innovación tecnológica en bibliotecas públicas municipales de Lima: un estudio exploratorio, diagnóstico y propuesta de líneas estratégicas*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Carlos III De Madrid. Obtenido de [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/30115/bibliotecas\\_quispe\\_tesis\\_2020.pdf?sequence=1](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/30115/bibliotecas_quispe_tesis_2020.pdf?sequence=1)
- Ramirez , C., & Reyes, L. (2019). *Impacto de la innovación tecnológica y no tecnológica en el desempeño organizacional de Mypes de confecciones de Gamarra*. [Tesis de Titulación]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9578>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (02 de 04 de 2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Ries, E. (2019). *The lean Startup* (2 ed.). (J. San Julián, Ed.) Barcelona: Centro Libros PAPP, S. L. U.
- Riofrío Molina, C. A., & Villagrán León, Y. D. (2019). *Estrategias para el mejoramiento del servicio al cliente de la Franquicia Inka Burger Guayarte en la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45613>
- Rubio Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225033236006.pdf>
- Saez, J. (2017). *Investigación educativa: Fundamentos teóricos, procesos y elementos practicos*. Madrid, España: UNED. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=jpgtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+saez&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20saez&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jpgtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+saez&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20saez&f=false)
- Sánchez , L., Yépez, N., & Pedroza , Á. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y administración*, 65(1), e 148. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Sánchez, J. (2020). The technological innovation of the blockchain and its impact on the energy sector. *Panorama económico*, 16(31), 157-178. Obtenido de <https://doi.org/10.29201/pe-ipn.v16i31.267>
- Schnarch, A. (2021). *Desarrollo de productos y empresas: Creatividad, innovación y marketing* (7 ed.). Ciudad de México, México, México: McGraw Hill Interamericana.
- Schramm, L. (2017). *Technological Innovation: An Introduction*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EVFKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inn>

ovation+technology&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=innovation%20technology&f=false

- Sierra, J., Romero, B., & Genes, J. (2018). *Innovación tecnológica como factor clave en las ventajas competitivas del contexto panadero*. 9(3), 505-523.
- Silveira, L. (2016). Innovation in healthcare services: notes on the limits of field research. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/0102-311X00151915>
- Sirkoi, K. R., Omboto, P., & Musebe, R. (2021). Perceived Influence of Performance Standard on Quality Public Service Delivery in National Government Administration in Elgeyo Marakwet County, Kenya. *East African Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 116-127. Obtenido de <https://journals.eanso.org/index.php/eajis/article/view/318/311>
- Tatsch, A., Ruffoni, J., & Botelho, M. (2016). SISTEMA DE INNOVACIÓN DE LA SALUD: REDES EN RIO GRANDE DO SUL/BRASIL. *América Latina, Hoy*, 73, 87-119. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14201/alh20167387119>
- Taype Huamaní, W., Chaucas Ascencio, L., De la Cruz Rojas, L., & Amado Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Anales de la facultad de medicina*, 438-442. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000400005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000400005&script=sci_arttext)
- Trabajo Mas*. (25 de 06 de 2018). Obtenido de [trabajo.com: http://www.trabajomas.com/2018/06/25/que-es-la-orientacion-al-servicio/](http://www.trabajomas.com/2018/06/25/que-es-la-orientacion-al-servicio/)
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y herramientas* (3 ed.). Bogota, Colombia: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vega, Y., Olivero, E., & Gatelbondo, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000500185&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000500185&lang=es)
- Ventura, W. (2020). *Universidad Continental*. Obtenido de [blogposgrado.ucontinental.edu.pe: https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru)
- Vigo Cancino, J. M., & González Vásquez, J. A. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3), 57-66. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Wong Gonzales, C. S. (2015). *LOS SISTEMAS TECNOLÒGICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES DEL GRUPO ESPINOZA TINGO MARÍA 2015*. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1139/WGCS\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1139/WGCS_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Snadoval, E. (2018). *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*(18), 46-65. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Zubiate , F. (2019). *La innovación tecnológica para las orperaciones policiales, en Lima Metropolitana, 2011-2016*. [Tesis de doctorado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4556/TESIS\\_ZUBIATE\\_FRED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4556/TESIS_ZUBIATE_FRED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuñiga , D., Zuñiga, V., Guzmán , E., & Romero , M. (2019). La Gestión de Innovación Tecnológica al Sistema de Citas del IESS: Caso de Estudio Demora en el Diagnóstico y Tratamiento de Apendicitis Aguda en Machala. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, 210-220. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-gestión-de-innovación-tecnológica-al-sistema/docview/2258688155/se-2?accountid=37408>



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala De Medición
Innovación tecnológica	Para Snarch (2021), un referente cuando se habla de innovación es la publicación del manual de Oslo perteneciente a la OCDE, donde se entiende por innovación la implementación de cambios significativos en los productos, procesos, comercialización o de un nuevo método organizativo, en las practicas internas de una empresa o de la gestión pública, con el propósito de nuevas ventajas en el mercado o para la sociedad.	La variable 1: Innovación Tecnológica, se medirá mediante las dimensiones de Innovación de Procesos, Innovación de Producto y aprendizaje tecnológico en una encuesta de 20 ítems	<p><b>Innovación de Procesos</b></p> <p><b>Innovación de Producto</b></p> <p><b>Innovación de organización</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia del servicio</li> <li>2. Método del servicio</li> <li>3. Técnicas de servicio</li> <li>4. Diseño de servicio</li> <li>5. Eficiencia</li> <li>6. Rapidez del servicio</li> <li>7. Método de trabajo</li> <li>9. Método de Gestión</li> </ol>	<p><b>Likert: Ordinal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy en Desacuerdo</li> <li>2. En Desacuerdo</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Muy de Acuerdo</li> </ol>
Mejora del servicio	El sistema ISO 9000 (2015) la mejora del servicio es el enfoque al cliente, como principio básico de la gestión de calidad. La norma indica que “Las organizaciones están sujetas a sus clientes y por ellos es importante comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, para satisfacer sus requisitos y sobrepasar sus expectativas”.	La variable 2: Mejora del servicio, se medirá mediante las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en una encuesta de 20 ítems.	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Comunicación permanente</li> <li>12. inmediatez de atención</li> <li>13. Interés por los demás</li> <li>11. Conocimiento de los tramites</li> <li>15. transmiten confianza</li> <li>16. Capacidad de Respuesta</li> <li>17. Disposición del colaborador</li> <li>18. Tramites rápidos</li> <li>19. Orientación al servicio</li> <li>20. Satisfacción del Asegurado</li> </ol>	<p><b>Likert: Ordinal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy en Desacuerdo</li> <li>2. En Desacuerdo</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Muy de Acuerdo</li> </ol>

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS ASEGURADOS DE LA OFICINA CEVIT, JESÚS MARÍA

Estimado(s) asegurado(s): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada: Innovación tecnológica y mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María 2021, por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo

Preguntas	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Variable X : Innovación Tecnológica					
<b>Dimensión: Innovación de Procesos</b>					
1. La plataforma virtual de atención que brinda la oficina de CEVIT cumple con sus expectativas de atención oportuna					
2. Perciben que la oficina de CEVIT utiliza la tecnología de manera adecuada para mejorar sus procesos de atención					
3. Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT cumple con técnicas de atención para cada tipo de trámite					
<b>Dimensión: Innovación de Producto</b>					
4. El servicio virtual que ofrece la oficina CEVIT esta adecuado a sus necesidades.					
5. Percibe que la plataforma de atención virtual de la oficina de CEVIT cumple con eficiencia requerida de su solicitud.					
6. El trámite en las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT se realizan en un corto tiempo.					
<b>Dimensión: Innovación de organización</b>					
7. Los sistemas de trámite virtual permiten el trabajo en equipo entre las diversas oficinas de Essalud.					

8. Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT permiten que sus solicitudes tengan integración con otras oficinas de EsSalud.					
9. La oficina de CEVIT facilita los procesos de atención a sus solicitudes.					
10. Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT realizan seguimiento hasta el término de cada trámite.					
Variable Y : Mejora de servicio					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
11. Los colaboradores comunican sobre sus trámites					
12. Los colaboradores ofrecen una gestión rápida					
13. Los colaboradores están dispuestos a ayudar.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
14. La documentación se debe enviar manteniendo absoluta reserva y discreción.					
15. Los colaboradores transmiten confianza.					
16. Los colaboradores cuentan con el conocimiento suficiente para poder aclarar todas las dudas requeridas.					
17. Los colaboradores son amables al brindar información sobre el trámite.					
<b>Dimensión: Empatía</b>					
18. Percibe una atención personalizada que brindan los colaboradores.					
19. Se realiza seguimiento a su trámite hasta finalizar					
20. Los colaboradores comprenden las necesidades de los Asegurados.					

### Anexo 3: Calculo del tamaño de la muestra

Se seleccionó una muestra cuyo tamaño garantizó la representatividad del resto de la población, por tal motivo se logró desarrollar el cálculo de la muestra, con la formula siguiente:



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

#### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 300**

**Tamaño de muestra: 169**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

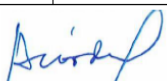
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
- q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$


## Anexo 4: Validez y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Nº	Grado	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADO
1	Dr.	Cárdenas Saavedra, Abraham	Aplicable
2	Dr.	Manrique Cespedes, Julio	Aplicable
3	Mgt.	Fernández Bedoya, Víctor Hugo	Aplicable


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Innovación Tecnológica	Innovación de Procesos	Eficacia del servicio	La plataforma virtual de atención que brinda la oficina de CEVIT cumple con sus expectativas de atención oportuna	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Método del Servicio	Perciben que la oficina de CEVIT utiliza la tecnología de manera adecuada para mejorar sus procesos de atención		✓		
		Técnica de servicio	Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT cumple con técnicas de atención para cada tipo de trámite		✓		
	Innovación de Producto	Diseño de servicio	El servicio virtual que ofrece la oficina CEVIT esta adecuado a sus necesidades		✓		
		Eficiencia	Percibe que la plataforma de atención virtual de la oficina de CEVIT cumple con eficiencia requerida de su solicitud		✓		
		Rapidez del servicio	El trámite en las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT se realizan en un corto tiempo		✓		
	Innovación de organización	Método de trabajo	Los sistemas de trámite virtual permiten el trabajo en equipo entre las diversas oficinas de Essalud		✓		
			Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT permiten que sus solicitudes tengan integración con otras oficinas de EsSalud		✓		
		Método de gestión	La oficina de CEVIT facilita los procesos de atención a sus solicitudes		✓		
		Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT realizan seguimiento hasta el término de cada trámite	✓				
Firma del experto:				Fecha 26/11/ 2020			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Mejora del Servicio	capacidad de respuesta	Comunicación permanente	Los colaboradores de CEVIT tienen comunicación permanente para informar el proceso y seguimiento de los trámites	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		inmediatez de atención	Los colaboradores de CEVIT ofrecen una gestión rápida		✓		
		Interés por los demás	Los Colaboradores de CEVIT están dispuestos a ayudar		✓		
	Seguridad	Conocimiento de los trámites	Los colaboradores de CEVIT cuentan con el conocimiento suficiente para poder aclarar todas las dudas requeridas		✓		
		Transmiten confianza	Los colaboradores de CEVIT transmiten confianza		✓		
			La documentación enviada mantiene absoluta reserva y discreción		✓		
	Disposición del colaborador	Los colaboradores de CEVIT son amables al brindar información sobre el trámite	✓				
	Empatía	Atención personalizada	Percebe una atención personalizada que brindan los colaboradores de CEVIT		✓		
		Orientación del Servicio	Se realiza seguimiento a su trámite hasta finalizar		✓		
		Satisfacción del Asegurado	Los colaboradores de CEVIT comprenden las necesidades de los Asegurados		✓		
Firma del experto:							
			Fecha 26/11/ 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Innovación Tecnológica	Innovación de Procesos	Eficacia del servicio	La plataforma virtual de atención que brinda la oficina de CEVIT cumple con sus expectativas de atención oportuna	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Método del Servicio	Perceben que la oficina de CEVIT utiliza la tecnología de manera adecuada para mejorar sus procesos de atención		✓		
		Técnica de servicio	Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT cumple con técnicas de atención para cada tipo de trámite		✓		
	Innovación de Producto	Diseño de servicio	El servicio virtual que ofrece la oficina CEVIT esta adecuado a sus necesidades		✓		
		Eficiencia	Percebe que la plataforma de atención virtual de la oficina de CEVIT cumple con eficiencia requerida de su solicitud		✓		
		Rapidez del servicio	El trámite en las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT se realizan en un corto tiempo		✓		
	Innovación de organización	Método de trabajo	Los sistemas de trámite virtual permiten el trabajo en equipo entre las diversas oficinas de EsSalud		✓		
			Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT permiten que sus solicitudes tengan integración con otras oficinas de EsSalud		✓		
		Método de gestión	La oficina de CEVIT facilita los procesos de atención a sus solicitudes		✓		
			Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT realizan seguimiento hasta el término de cada trámite		✓		
Firma del experto:							
			Fecha 14 / 12 / 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Mejora del Servicio	capacidad de respuesta	Comunicación permanente	Los colaboradores de CEVIT tienen comunicación permanente para informar el proceso y seguimiento de los trámites	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		inmediatez de atención	Los colaboradores de CEVIT ofrecen una gestión rápida		✓		
		Interés por los demás	Los Colaboradores de CEVIT están dispuestos a ayudar		✓		
	Seguridad	Conocimiento de los trámites	Los colaboradores de CEVIT cuentan con el conocimiento suficiente para poder aclarar todas las dudas requeridas		✓		
		Transmiten confianza	Los colaboradores de CEVIT transmiten confianza		✓		
			La documentación enviada mantiene absoluta reserva y discreción		✓		
	Disposición del colaborador	Los colaboradores de CEVIT son amables al brindar información sobre el trámite	✓				
	Empatía	Atención personalizada	Percebe una atención personalizada que brindan los colaboradores de CEVIT		✓		
		Orientación del Servicio	Se realiza seguimiento a su trámite hasta finalizar		✓		
		Satisfacción del Asegurado	Los colaboradores de CEVIT comprenden las necesidades de los Asegurados		✓		
Firma del experto:				Fecha _14_/_12_/ 2020			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Lic en Adm. Víctor Hugo Fernández Bedoya							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Innovación Tecnológica	Innovación de Procesos	Eficacia del servicio	La plataforma virtual de atención que brinda la oficina de CEVIT cumple con sus expectativas de atención oportuna	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Método del Servicio	Perceben que la oficina de CEVIT utiliza la tecnología de manera adecuada para mejorar sus procesos de atención		✓		
		Técnica de servicio	Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT cumple con técnicas de atención para cada tipo de trámite		✓		
	Innovación de Producto	Diseño de servicio	El servicio virtual que ofrece la oficina CEVIT esta adecuado a sus necesidades		✓		
		Eficiencia	Percebe que la plataforma de atención virtual de la oficina de CEVIT cumple con eficiencia requerida de su solicitud		✓		
		Rapidez del servicio	El trámite en las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT se realizan en un corto tiempo		✓		
	Innovación de organización	Método de trabajo	Los sistemas de trámite virtual permiten el trabajo en equipo entre las diversas oficinas de EsSalud		✓		
			Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT permiten que sus solicitudes tengan integración con otras oficinas de EsSalud		✓		
		Método de gestión	La oficina de CEVIT facilita los procesos de atención a sus solicitudes		✓		
			Las plataformas virtuales de la oficina de CEVIT realizan seguimiento hasta el término de cada trámite		✓		
Firma del experto:				Fecha 26/ 10 / 2020			

Victor Hugo Fernández Bedoya



Investigador en Ciencias  
Empresariales  
Lic. en Administración

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "INNOVACION TECNOLOGICA Y MEJORA DEL SERVICIO A LOS ASEGURADOS DE CEVIT, JESUS MARIA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Calderón Peña, Angie - Chávez Espinoza, Nataly							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Lic en Adm. Víctor Hugo Fernández Bedoya							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Mejora del Servicio	capacidad de respuesta	Comunicación permanente	Los colaboradores de CEVIT tienen comunicación permanente para informar el proceso y seguimiento de los trámites	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		inmediatez de atención	Los colaboradores de CEVIT ofrecen una gestión rápida		✓		
		Interés por los demás	Los Colaboradores de CEVIT están dispuestos a ayudar		✓		
	Seguridad	Conocimiento de los trámites	Los colaboradores de CEVIT cuentan con el conocimiento suficiente para poder aclarar todas las dudas requeridas		✓		
		Transmiten confianza	Los colaboradores de CEVIT transmiten confianza La documentación enviada mantiene absoluta reserva y discreción		✓		
		Disposición del colaborador	Los colaboradores de CEVIT son amables al brindar información sobre el trámite		✓		
	Empatía	Atención personalizada	Percebe una atención personalizada que brindan los colaboradores de CEVIT		✓		
		Orientación del Servicio	Se realiza seguimiento a su trámite hasta finalizar		✓		
		Satisfacción del Asegurado	Los colaboradores de CEVIT comprenden las necesidades de los Asegurados				
	Firma del experto:						
Victor Hugo Fernández Bedoya			Fecha 26/ 10 / 2020				



Investigador en Ciencias  
Empresariales  
Lic. en Administración



## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	10
	Excluido <sup>a</sup>	0
	Total	10

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

#	Rangos	Confiabilidad
1	0,81 a 1,00	Muy alta
2	0,61 a 0,80	Alta
3	0,41 a 0,60	Moderada
4	0,21 a 0,40	Baja
5	0,10 a 0,20	Muy baja

**Fuente:** Elaborado en base a Hernández y Mendoza (2018)

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS v 25, se ha obtenido el coeficiente 0.984, lo cual que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como muy alta. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizada a 18 asegurados de la oficina de CEVIT, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento que fue un cuestionario compuesto por 20 preguntas.

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento – Consentimiento informado.

**Chavez Espinoza Nataly**

---

**Asunto:** RV: Aprobación de investigación

**De:** Neyra Mondonedo Gloria Maria <[gloria.neyra@essalud.gob.pe](mailto:gloria.neyra@essalud.gob.pe)>

**Enviado el:** lunes, 24 de agosto de 2020 11:56

**Para:** Chavez Espinoza Nataly <[nataly.chavez@essalud.gob.pe](mailto:nataly.chavez@essalud.gob.pe)>

**Asunto:** Aprobación de Investigación

Estimada Nataly:

Buenas tardes el presente es para informar que se otorga permiso para efectuar el estudio, manteniendo las medidas de bioseguridad necesarias ante el covid19 y que se remita los resultados finales del estudio.

Atentamente,



**Dra. Gloria Maria Neyra Mondoñedo |**  
Jefe de División  
CEVIT Central  
G. C. de Seguros y Prestaciones Económicas  
Av. Arenales 1302- Jesús María

---

**De:** Chavez Espinoza Nataly

**Enviado el:** viernes, 14 de agosto de 2020 17:15

**Para:** Neyra Mondonedo Gloria Maria <[gloria.neyra@essalud.gob.pe](mailto:gloria.neyra@essalud.gob.pe)>

**Asunto:** RE: Solicito permiso para la realización del proyecto de Investigación

Dra. Gloria:

Buenas tardes mi compañera Angie Calderón y la que suscribe, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, de la escuela profesional de Administración, solicitamos permiso para efectuar el estudio "Innovación tecnología y mejora de servicio, a los asegurados de CEVIT, Jesús María 2020. Con el fin de indagar de forma académica nuestro tema de Investigación, para en el futuro poder obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Asimismo se entregara los resultados final del estudio para los fines que considere pertinente.

Agradeciendo la atención prestada, me despido de Usted.

Atentamente,



**Nataly Chavez | Personal Administrativo**  
CEVIT Central.  
Tel.: 265-8000, anexo 1290  
Av. Arenales 1302, Jesús María - Of. 201(Sede Arenales)

Recicla Utiliza menos bolsas Ahora  
energía Cuida y siembra árboles.