



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Influencia del Sistema Organizacional en la Satisfacción de los
Clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., en la Ciudad de
Abancay, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Vilcas Ramos Jorge (ORCID: 0000-0001-8896-707X)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA-PERU 2021

Índice de contenidos

Introducción.....	1
I Planteamiento del problema	2
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Justificación del estudio	2
1.3 Problema General.....	3
1.3.1 Problemas Secundarios	3
1.4 Objetivos	3
1.4.1 Objetivos específicos.....	3
1.5 Hipótesis	4
1.5.1 Hipótesis específicas	4
II Marco teórico	5
2 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
2.2 Marco Conceptual.....	9
2.2.1 Sistema Organizacional.....	9
2.2.2 Satisfacción del Cliente	10
III Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Aspectos éticos.....	18
IV Resultado.....	19
4.1. Resultados.....	19
4.1.1. Validación de instrumentos	19

4.1.2. Confiabilidad de instrumentos de medición	20
4.1.3 Descripción de resultados	21
4.1.3.1 Variable Independiente	22
4.1.3.2 Variable dependiente	22
V Discusión	37
Conclusiones.....	40
Recomendaciones	42
Referencias	43
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Variable y Operacionalización	15
Tabla 2. Validación de la variable independiente (sistema organizacional)	19
Tabla 3. Validación de la variable dependiente (satisfacción del cliente)	19
Tabla 4. Confiabilidad de instrumentos.....	20
Tabla 5. Validación de la variable independiente (sistema organizacional) Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 6. Confiabilidad de Instrumento	21
Tabla 7. Validación de la variable dependiente Alfa de Cronbach.....	21
Tabla 8. Tabla de frecuencia de la variable sistema organizacional.....	22
Tabla 9. Tabla de frecuencia de la variable sistema organizacional.....	23
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad funcional.....	24
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad técnica.....	25
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión valor percibido	26
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la dimensión confianza percibida	27
Tabla 14. Tabla de frecuencia de la dimensión expectativas percibida.....	28
Tabla 15. Estadístico descriptivos de la variable dependiente y sus dimensiones .	29
Tabla 16. Estadístico descriptivo de la variable sistema organizacional y sus dimensiones	30
Tabla 17. Correlación entre las variables sistema organizacional y satisfacción del cliente.....	31
Tabla 18. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad funcional percibida	32
Tabla 19. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad técnica percibida	33
Tabla 20. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión valor percibido	34
Tabla 21. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión confianza percibida	35
Tabla 22. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión expectativa percibida.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Dimensión estructural del sistema organizacional en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de Abancay, año 2019.....	22
Figura 2. Dimensión contextuales del Sistema Organizacional en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	23
Figura 3. Dimensión calidad funcional en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	24
Figura 4. Dimensión calidad técnica en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	25
Figura 5. Dimensión valor percibido en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	26
Figura 6. Dimensión confianza percibida en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	27
Figura 7. Dimensión expectativa percibida en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019	28

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por darme salud y bienestar en estas circunstancias extraordinarias que atraviesa la humanidad. A mis queridos hijos, que son la razón de mi vida y cada día me inspiran amor y dedicación, en especial a mi última hija.

A toda mi familia, a mis padres que supieron guiarme con sus ejemplos y a mis hermanos que siempre han confiado en mí.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la Universidad “Cesar Vallejo” por brindarme y llenar mis expectativas con la reconocida calidad de gestión educativa y haberme afianzado valores y ética profesional.

Mi agradecimiento a todos los docentes y en especial al Mg. Emil Beraun Beraun, quienes volcaron toda su experiencia y conocimiento a favor de nuestra formación profesional.

A la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., y a todos los trabajadores y clientes, que han contribuido con toda la valiosa información que se me ha brindado.

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación que existe entre el sistema organizacional y la satisfacción del cliente de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental, correlacional causal. La muestra fue conformada por 40 trabajadores de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. a quienes se le aplicaron el cuestionario de sistema organizacional con la confiabilidad y validez requerida.

Los resultados indican que existe una relación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción del cliente de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. Se concluyó que los altos niveles del sistema organizacional están relacionados con la satisfacción del cliente y viceversa.

Palabras clave: Sistema organizacional, satisfacción del cliente, calidad funcional percibida, calidad técnica y valor percibida, confianza y expectativa.

Abstract

The objective of this research was to analyze the relationship between the organizational system and customer satisfaction of EPS EMUSAP ABANCAY S.A., from the district of Abancay, year 2019. The type of research was basic, the design was non-experimental, causal correlational. The sample was made up of 40 workers from EPS EMUSAP ABANCAY S.A. to whom the organizational system questionnaire was applied with the reliability and validity required.

The results indicate that there is an inverse and significant relationship between the organizational system and customer satisfaction of EPS EMUSAP ABANCAY S.A. from the district of Abancay, year 2019. It was concluded that the high levels of the organizational system are related to customer satisfaction and vice versa.

Keywords: organizational system, customer satisfaction, perceived functional quality, perceived technical quality and value, trust and expectation.

Introducción

En la actualidad organizacionalmente se tiene muchos enfoques en cuanto a los sistemas de organización comprendiendo en ello los comportamientos organizacionales, los tipos de organización y la relación con las diferentes disciplinas científicas y sociales.

En la presente investigación se considera mucho el valor prestado en los servicios que brinda la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., como son la prestación del servicio del agua y saneamiento.

Por ello se da mucho énfasis en la infraestructura en los sistemas de agua y saneamiento, por un poco se deja de lado la importancia del sistema organizacional y el mismo que conlleva una buena o mala satisfacción al cliente, que muy a pesar de todo son conceptos modernos que van de la mano con la tecnología actual que son importantes para brindar confianza del servicio que presta la EPS.

En este estudio de investigación se presenta las dos variables una independiente y dependiente, cada una con sus respectivas dimensiones e indicadores, el cual hace del trabajo de investigación su contribución a la mejora continua de los sistemas de organización y satisfacción del cliente. Deja claro este estudio que si no hay organización no existe servicios que prestar ni clientes.

Por último, se demuestra en esta investigación, la influencia correlacional que existe entre las variables y para su demostración se ha utilizado dos encuestas a la primera encuesta se hizo al total de trabajadores por lo tanto configura encuesta censal; y para la segunda variable, satisfacción de clientes, se realizó a 374 usuarios de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de forma aleatoria. Con estos dos tipos de encuesta se robustece la investigación remarcando los resultados que si existe correlación entre las variables.

I Planteamiento del problema

1.1 Realidad Problemática

Se advierte con respecto a la influencia del sistema organizacional en la satisfacción del cliente, es que se ha perdido la confianza de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., debido a la estructura organizacional, teniendo en la actualidad como representante de la junta empresarial al Alcalde de turno, quiérase o no , se permite la injerencia política para realizar cambios muchas veces desafortunados que lleva a la empresa a descuidar en los servicios que presta agua potable y saneamiento.

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A., el año 2018 fue categorizado de EPS pequeña a EPS de mediana empresa, por lo que en la actualidad no se han actualizados los documentos de gestión por ejemplo el MOF, ROF, PEI, POI y sobre todo el CAP y PAP, y por esta razón se perciben desfases en cuanto al manejo de recursos humanos y económicos, porque la regla general para la categorización de EPS obedece a la cantidad de usuarios; menores a 15,000 usuarios se considera pequeñas empresas y mayores a 15,000 usuarios, medianas empresas y mayores a 30,000 grandes empresas, por lo que es evidente que estructuralmente, la EPS ha debido adecuarse.

En la variable dependiente o indicador de satisfacción del cliente, es necesario señalar que los procedimientos que se utilizan no son los muy adecuados, porque, no es técnicamente aceptable que el mismo trabajador realice o llene las encuestas, cuando normalmente debería encuestarse a los usuarios que reciben el servicio directamente, respecto a los problemas comerciales como en los problemas operacionales de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

1.2 Justificación del estudio

En la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., se tiene muy en claro que uno de los indicadores más importantes es el indicador “Satisfacción del Cliente”, el cual es evaluado y monitoreado por la SUNASS, y establecido en el Código

de Buen Gobierno Corporativo, por lo que el presente estudio pretende alcanzar un verdadero y real procedimiento de este indicador en mención. Además, la presente investigación definirá el más adecuado procedimiento para alcanzar los resultados que se ajusten a la realidad de este indicador. El planteamiento del problema tiene una justificación práctica, por que contribuirá a la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. en recuperar la confianza de sus usuarios.

1.3 Problema General

¿Cómo influye el sistema organizacional en la satisfacción del cliente, en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, 2019?

Problemas Secundarios

- ¿Cómo influye el sistema organizacional en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019?
- ¿Cómo influye el sistema organizacional en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, 2019?
- ¿Cómo influye el sistema organizacional en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, 2019?
- ¿Cómo influye el sistema organizacional en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, 2019?
- ¿Cómo influye el sistema organizacional en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, 2019?

1.4 Objetivos

Analizar si existe influencia del sistema organizacional en la satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.

Objetivos específicos

- Analizar si influye el sistema organizacional en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.

- Analizar si influye el sistema organizacional en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- Analizar si influye el sistema organizacional en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- Analizar si influye el sistema organizacional en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- Analizar si influye el sistema organizacional en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.

1.5 Hipótesis

El sistema organizacional sí influye en la satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.

Hipótesis específicas

- El sistema organizacional sí influye en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- El sistema organizacional sí influye en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- El sistema organizacional sí influye en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- El sistema organizacional sí influye en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.
- El sistema organizacional sí influye en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de la ciudad de Abancay, 2019.

II Marco teórico

2 Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

(Moliner, 2006), Esta lectura permite que se fijen bien la conceptualización de calidad de servicio y satisfacción del cliente, dándonos opciones de control y medida, también permite una intervención fácil y operativa. En realidad, todos los cambios que tengan orientación hacia el cliente conllevan a las empresas a remarcar la importancia de la prestación. Y siendo más preciso la calidad de servicio con un valor agregado, hacia un cliente con más exigencia, que de hecho busca permanentemente satisfacer sus necesidades de la forma más óptima, en definitiva, mayores resultados. En esta conclusión, los autores efectúan un análisis de los aspectos de mayor importancia que intervienen en la estrecha relación entre el cliente y la organización. Se puntualiza la alta importancia a los conceptos de la calidad, tanto de manera individual como organizacional.

Se da una atención considerada a los conceptos de la calidad de servicio, por lo mismo que representa en la evaluación de los clientes. Asimismo, este estudio señala: “un cliente con un nivel importante de satisfacción es un cliente leal que está dispuesto a efectuar comentarios positivos a otros clientes. Así pues, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización. Para la delimitación conceptual de la Calidad de Servicio y de la Satisfacción del Cliente, y con vistas a poder llevar a cabo una gestión adecuada de la Calidad de Servicio, va a tener una importancia decisiva conocer qué buscan las personas en la actividad de consumo. Con este ánimo, y durante el desarrollo del primer capítulo, se establece una concepción dual del comportamiento del ser humano, utilitarista-hedonista. En este sentido, desde una postura utilitarista o racional cognitiva, el ser humano es considerado como un procesador de la información, que toma decisiones buscando la máxima utilidad” (p.253).

(Hernández, 2017), Este estudio tiene una gran importancia porque abarca también el Benchmarking, como un enfoque para acentuar la calidad en el servicio de las organizaciones. Se realizó este estudio para demostrar al Benchmarking como una alternativa dentro de una administración empresarial, para obtener información del estado de la calidad en el servicio de una organización. Para presente estudio se utilizó la metodología cualitativa, toda vez que se copió de la competencia ideas, para replicar de dichas ideas con el fin crear la máxima eficacia en una empresa. Y Concluye: que el Benchmarking, es un nuevo enfoque de gestión para una organización, el factor de servicio al cliente es de principal importancia en la competitividad dentro de la industria (mercado), es necesario la medición con otros tipos de empresa, incluso grandes, para conocer sus procesos los cuales hacen que estén bien posicionados.

Otro estudio de (Arellano,2012), del benchmarking para la empresa Barrerautos del cantón Antonio Ante, que desarrolla el benchmarking, que permita un posicionamiento empresarial de BARRERAUTOS. En este estudio la metodología aplicada es de modalidad cuantitativa, en el presente proyecto, fue fundamental el análisis, con relación al concepto que se obtuvo, lo que ha permitido establecer una señal científica seria en la aplicación de estos procedimientos y el uso de los métodos e instrumentos, orientados en comprender el mundo que nos rodea. Este estudio resalta, respecto al a la importancia del capital humano, que está siempre preparado para brindar su aporte con el objeto de obtener desarrollo continuo, la organización debe sitiarse dentro de la región norte del país.

(Pontón,2011), se resalta el objetivo transcendental que los niveles de investigación es demostrar los niveles de satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de las organizaciones que comercializan equipos de publicidad en el sector exterior, en el municipio de Maracaibo. El estudio de investigación tubo un diseño de campo y de tipo descriptivo no experimental y transaccional. Se efectuó un censo organizadas por las empresas dedicadas al rubro registradas en la guía publicitaria del Zulia(GPZ, 2008) donde la fuente de

información los gerentes y responsables de compras. Todo el proceso de recopilación de información se efectuó mediante encuesta conformada de 51 ítems con escala de Likert, totalmente validada en contenido como por expertos; para su confiabilidad se aplicó el método de Alpha de Cronbach el mismo que dieron valores r_{tt} 0,9776 para el instrumento aplicado, indicando que los datos son confiables. Concluye que el nivel de satisfacción se ubica en los parámetros normales

El siguiente estudio (Castañeda–Jáuregui,2018), Grupo regional de trabajo de Benchmarking, expone la situación de los servicios de saneamiento a través de la evolución de sus principales indicadores de gestión. La modalidad de estudio cuantitativo. Finalmente concluye que, el presente documento se realizó con la participación de 114 operadores procedentes de nueve países miembros de ADERASA. En este informe se continuó realizando las comparaciones de los principales procesos de la gestión del agua en todos los países miembros, considerando los procesos de micro medición que tiene indicadores muy alentadores, otro proceso que se considera es la continuidad del servicio, que en su promedio alcanza las 22 horas, el agua no facturada, también ha sido medido y para ello se ha bajado el porcentaje consolidándose dentro de los rangos permitidos (35%).

Antecedentes Nacionales

Las investigaciones nacionales como Tarazona Puella, Jéssica, sobre Benchmarking, Oportunidades, Amenazas, Finanzas, en dicha investigación se desarrolló, en términos de mejoramiento, los aspectos de eficacia y eficiencia organizacionales, también se propuso actualizar respecto a las buenas prácticas. Se recurrió a la escala de Likert, asimismo los documentos de validación y confiabilidad de los resultados se utilizó el aplicativo SPSS. Concluye la presente investigación, el Benchmarking tiene un rol de importancia en las organizaciones, donde se debe aplicar y desarrollar la conciencia de cambios.

(SUNASS,2019), Benchmarking regulatorio de las empresas prestadoras 2019. Se utilizó la centralización de la información de las EPS, para esto se ha enfocado dos indicadores, uno el cumplimiento de requisitos e impedimentos para el cargo de gerente general y segundo el indicador de buen gobierno corporativo. Toda esta centralización de la información y su respectivo cálculo de los indicadores, se lograron con las acciones de aprobación establecidas en el código de buen gobierno corporativo. Se concluye que la principal orientación del gobierno corporativo es establecer, entre los participantes, una relación productiva dentro de una organización.

(Velarde-Medina, 2016), La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho. Mucho tiempo atrás la calidad de los productos que consumía el ser humano ya era controlado, pero en cambio en la edad media se lograba la calidad gracias a las capacitaciones que se daban en largos periodos, sin embargo, ya se tiene muchos años en que la calidad ha venido tomando protagonismo de manera muy acelerada. Luego lo que conocemos como la revolución industrial trajo consigo la conceptualización de la especialización laboral. Al hombre le ha costado bastante a lo largo del tiempo controlar el consumo a través de la calidad del producto que consumía, logrando la distinción lo que se podía consumir en bien de la salud y lo que causaban daño para la salud. (González & Ramírez,2010), indica que la inspección del producto o servicio era primordial para la calidad. (Hernández de la Cruz,2010), en el tiempo de los egipcios y aztecas plantearon una serie de normas que estandarizaban el consumo, pero con calidad de los productos.

(Nahuirima, 2015), Estudio de investigación y teoría de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015. Las variables de estudio es la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio arrojando un resultado con nivel de confianza del 99%, finalmente la investigación es enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional.

2.1 Marco Conceptual

Sistema Organizacional

Toda organización opera en la industria del mercado y su desarrollo y su vigencia se debe de cómo está relacionada con este mercado. Por ello, debe estructurarse de acuerdo a las exigencias del mercado y a la misma hay que hacerla en el mundo en el que opera.

Es necesario resaltar las importantes diferencias que existen entre los sistemas típicos del concepto tradicional y los sistemas orgánicos con enfoque del Desarrollo Organizacional. Este último enfoque hace que las organizaciones sean corporativamente conscientes de sus destinos y prospectiva para alcanzarlos. Existe una acentuada concientización social de los integrantes, quienes, de acuerdo a su experiencia particular y personal definen su rol en relación con la organización.

Cabe señalar que existe una amplia discrepancia sobre tomar en cuenta científicamente a este tipo de pensamiento propuesto por Taylor, por más lejos que se encuentre de los conceptos modernos. Sin embargo, constituyo un esfuerzo para estudiar el trabajo bajo un método.

(Town, Taylor, 1900) señalo que, una de las mejores formas de medir el esfuerzo individual dentro de una organización, es midiendo el esfuerzo.

Por los años de 1930, justo en la cual el mundo estaba en una crisis, en Europa, para ser más preciso en Francia, apareció el pensador llamado Henry Fayol, quien transformaría el pensamiento de esa época en cuanto al sistema administrativo, afirmaba que toda empresa se basaba en cinco funciones contabilidad, seguridad, producción, comercialización y administración. Coincidentemente en este tiempo comenzó a crearse grandes empresas en Estados Unidos, en aquel entonces la gente todavía era básicamente agraria con una economía de autoconsumo manejando economías familiares. Comenzó las organizaciones que tenían estructuras dominantes enfatizando la división de trabajo, el centralismo y sobre todo la distinción de las funciones administrativas de las operativas.

(Fayol, 1916) señala que, las funciones pueden ser desempeñados por uno o más puesto dentro de una organización, distribuyendo funciones los cuales a su vez se subdividen en sub funciones y procedimientos.

Tengo que decir sobre el desarrollo organizacional que en forma inicial de cambio fue consecuentemente de los experimentos que hizo Kurt Lewin en 1946, utilizando grupos. Se basaba por personas que no tienen experiencia de realizar trabajos en equipo ni de relacionarse, pero que laboran en una misma organización; esto llevo entre otras cosas a la iniciación de nuevos conceptos de investigaciones. Por lo que las organizaciones por su complejidad se hicieron tan evidente que requerían actividades de mejoramiento, lógicamente era lo que proponía el mismo desarrollo organizacional y estos que sean aplicados a los distintos niveles, interpersonal, individual, por grupos e inter grupos.

(McGregor, 1946) nos señala que el óptimo diseño de organización es la que impulsa el cambio planificado el cual consiste en intervenciones, donde es posible el apoyo entre diferentes niveles organizacionales.

En las organizaciones si bien es cierto existen fortalezas y debilidades se explica y se entiende que están relacionados por los recursos y capacidades de la organización. Bueno según esta teoría cuanto más se dé, en una organización, capacidades distintivas se reflejarán en las ventajas competitivas sostenibles. Dentro de la empresa ha tomado con mucha relevancia estos dos aspectos de los recursos y capacidades el mismo que identifica a la empresa.

(Barney, 1991), señala que, una organización para que sea la mejor, tiene que gestionar más racionalmente sus recursos y capacidades.

Satisfacción del Cliente

La variable de satisfacción del cliente, con respecto a un producto o servicio está influenciada muy marcadamente, por la mirada que hace el cliente sobre las bondades o particularidades del producto o servicio.

Para ver una satisfacción en incremento del cliente, las organizaciones están siempre al pendiente de los clientes y también en mejorar

continuamente sus productos con calidad, para hacer a los clientes más satisfechos, hoy en día el cliente es quien elige a sus organizaciones o proveedores, que le proporcionen mayor valor y que se sienta más satisfecho.

(Oliver,1997), propone como una suficiente respuesta del cliente. La idea respecto a que una característica del producto o servicio, brinde un nivel placentero de distinción o bienestar que se relaciona con el consumo.

En términos de expectativas y las necesidades, la satisfacción del cliente se hace más complejo, ahí también se podría agregar la percepción de tiene el cliente frente a una organización, empresa o persona, y si no se logra obtener una respuesta a sus expectativas podríamos contribuir a su insatisfacción. El estado de ánimo del cliente es fundamental y la organización debe actuar con mucha idoneidad y propiedad en satisfacer las expectativas, necesidades y emociones.

(Zeithaml y Bitner,2002), la satisfacción del cliente la definen como una permanente evaluación del cliente que realiza en cuanto a un producto o servicio que recibe, si ha cumplido sus necesidades y expectativas. Cuando ocurre todo lo contrario, vale decir que no cumplió sus necesidades o expectativas se presumen como fracaso y como resultado obviamente se obtiene la insatisfacción con los productos o servicios recibidos. En los clientes hay que tomar muy en cuenta sus emociones y percepciones frente al producto o servicio que se brinda, considerando que las emociones son estados de ánimo.

(Sureshchandar, Rajendran, y Anantharaman,2002), Dentro de La organización hay clientes que siempre están en contacto por los servicios que brinda y la satisfacción del cliente está basada en los encuentros se se da en la organización. Asimismo, la satisfacción se revela en los diferentes niveles de órganos de la organización, como con el servicio principal, con las personas de contacto.

Cabe puntualizar que los clientes son diversos y sus propias emociones igual, el resultado que espera él es de satisfacer sus expectativas y variar sus

emociones, si por un lado esta con emociones negativas el servicio o compra debe ser adecuadamente para ese tipo de circunstancia, caso contrario estaríamos en la doble obligación con ese cliente antes de perderlo. Por otro lado, si existe una emoción positiva como resultado del servicio o compra por parte del cliente, nuestros resultados de desempeño estarán en ascenso.

(Gosso,2008). Postula que, la satisfacción es un estado de ánimo el mismo que resulta de comparar entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Cuando es neutro la respuesta, se podría definir que la empresa no ha provocado una inquietud positiva en el cliente, lo que se presume la empresa hizo su trabajo por cumplir, sin ponerle un valor agregado o plus al servicio que brinda. Por otro lado, cuando el resultado es negativo el cliente no habrá experimentado una emoción positiva más al contrario una emoción de insatisfacción. En circunstancias que la organización cuando no logre satisfacer a sus clientes por medio del desempeño, tendrá que responsabilizarse y asumir todos los costos en los diferentes componentes del proceso. Por el contrario, la comparación vaa ser positiva, cuando el desempeño es mayor a sus expectativas del cliente.

(Kotler y Keller,2006). Se señala que, la oferta está relacionado con las expectativas previas y de esto depende la satisfacción del cliente después de la compra. En términos generales, la satisfacción, es una sensación placentera o también puede ser de decepción que, por supuesto resulta de hacer una comparación, la experimentación que ha tenido con un producto con las cualidades de beneficios previas. Cuando resultan por debajo a las expectativas, el cliente queda con una insatisfacción. Y cuando las expectativas están a la altura de los resultados, el cliente se siente satisfecho. Y por último cuando los resultados están más allá de las expectativas del cliente, de hecho, que el cliente queda muy satisfecho. Cabe señalar que en la industria del mercado se requiere una actuación acentuada en las estrategias, que las dificultades o debilidades se conviertan en oportunidades y las amenazas en fortalezas, para garantizar

permanentemente la satisfacción del cliente y sus expectativas, con el buen desempeño y así neutralizar todo tipo de incertidumbre al cliente.

(Kotler y Armstrong,2008). Señala que, los consumidores están en el día a día enfrentado regularmente a una gama de productos y servicios, que podrían llenar de satisfacción cualquier necesidad específica. Los clientes de todas maneras sus expectativas están basadas en expectativas que están supeditadas sobre al valor a su vez las distintas ofertas del mercado proporcionarían satisfacción. Los clientes satisfechos, es una garantía, que vuelven a comprar y de seguro compartes la información a otros clientes o consumidores la experimentación positiva con el producto. La insatisfacción de los clientes beneficia por lo general a la competencia y con mucha desdicha desdeñan los productos con otras personas.

III Metodología

Es este estadio de la investigación, aplicación de la metodología, se aplica todos los pasos del método científico, por consiguiente, se siguen los procesos elementales de la metodología de la investigación:

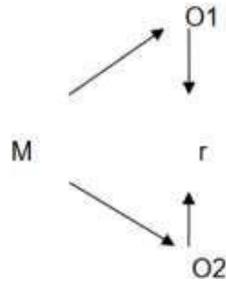
- El problema
- Definición conceptual
- Variables
- Hipótesis
- Dimensiones
- Indicadores

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Los objetivos de la investigación, es básico, con alcance correlacional causal, toda vez que se quiere demostrar cómo se comporta cuando se asocian las variables relacionadas.

- Básico: La finalidad de esta investigación es el establecimiento de conocimientos, que ayudara al tipo de investigación básica. (Hernández, 2014) precisa que, aquel estudio que ejecuta sin tener que manipularse de manera deliberada las variables y solo se procede a la observación del fenómeno en el entorno natural y posteriormente estudiarlos. Es decir que solo se corroborara los resultados sin poderlos alterar en su ambiente natural las variables.
- Descriptivo: describe los acontecimientos, relacionados a las variables y dimensiones al título de Influencia del sistema organizacional en la satisfacción del cliente en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019.
- Enfoque: cuantitativo, por el uso de estadística descriptiva que cuantifica los resultados.
- Método: Hipotético, deductivo. Porque se plantea inferencias y establece deducciones.

- Diseño: La investigación tiene el diseño no experimental, correlacional causal, es decir se relacionan las variables de estudio. Y será de tipo transversal, porque se recolectan los datos en un solo momento.



Donde:

M = muestra

O1 = Observación del Sistema organizacional

O2 = Observación de la Satisfacción del cliente

r = Correlación entre ambas O1 y O2

3.2. Variables y operacionalización

Influencia del sistema organizacional en la satisfacción de los Clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay 2019.

Tabla 1. Variable y Operacionalización

Variable 1: Sistema de Organizacional

Concepto:

Viene a ser una necesidad de las organizaciones de satisfacer los requerimientos e sus clientes. Ello requiere de una, planificación, un mantenimiento y mejoramiento continuo en el desempeño de sus procesos, bajo un enfoque de eficiencia y eficacia y efectividad que le permite lograr ventajas de competencia; para lograr beneficios como mejora continua, optima gestión de procesos. (Artículo: Centro europeo de postgrado).

Dimensiones (definir)	Indicadores
Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> - Formalización. - Especialización. - Jerarquía de Autoridad. - Centralización - Profesionalismo.
Contextuales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Tecnología organizacional. - Entorno. - Mestas y estrategias. - Cultura.

Variable 2: Satisfacción del Cliente

Concepto: Es el resultado que el cliente percibe del servicio y de las expectativas. Las empresas deben reconocer que la satisfacción lleva a una gran lealtad del cliente, asegurando de estar cumpliendo y excediendo sus expectativas. Kotler y Keller (2012).

La Satisfacción del cliente, es la valoración del cliente con respecto a un producto o servicio brindado. Del grado de satisfacción o insatisfacción depende la continuidad y obtención de nuevos servicios además de conseguir la fidelización de los clientes.

Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Niveles o rangos
Calidad funcional	Encuestas recibidas	Encuesta y cuestionarios	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
Calidad Técnica	Encuestas recibidas		

Valor percibido	Encuestas Recibidas		
Confianza percibida.	Encuestas recibidas		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: en esta investigación la población a estudiar comprende a los usuarios de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, el mismo que es su ámbito de atención, que según a la información de padrones catastrales ascienden a 16500 usuarios.

Muestra: El tamaño de la muestra se estimó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple y la fórmula estadística para poblaciones finitas y la selección de la muestra estará conformada por el total de los usuarios de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., debidamente obtenidas a través del muestreo aleatorio simple.

Donde:

n = Tamaño de la muestra requerido

N = Total de la Población

Z α 2 = (1.96)2 (si la seguridad es del 95%)

p = Porcentaje de ocurrencia del problema investigado 50% (0.5)

q = 1 – p 50% (0.5)

e = Margen de error 5%

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

Aplicando la formula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 15200}{(0.05)^2 * (15200 - 1) + (1.96)^2(0.5) * (0.5)} = 374.7142$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas: Se usará la recolección de datos en base a la encuesta.

Instrumentos: Se usarán los cuestionarios en la presente investigación.

Cuestionario: Se realizará la medición del nivel de relación de las variables sistema organizacional y Satisfacción del Cliente.

3.5. Aspectos éticos.

En todo el proceso de este estudio de investigación existirá el respeto por las personas, tanto de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., como, obviamente, de los usuarios a quienes se les presta el servicio. Asimismo, se desarrollará y aplicará los instrumentos previa validación de juicio de expertos.

IV Resultados

4.1. Resultados.

4.1.1 Validación de instrumentos.

Tabla 2. Validación de la variable independiente (sistema Organizacional)

		Prueba binomial				
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Validación experto 1	Grupo 1	Si	29	1,00	,50	,000
	Total		29	1,00		
Validación experto 2	Grupo 1	Si	29	1,00	,50	,000
	Total		29	1,00		
Validación experto 3	Grupo 1	Si	29	1,00	,50	,000
	Total		29	1,00		

Esta prueba binomial nos precisa que el instrumento de medición de la variable sistema organizacional tiene validez en relación a su contenido porque el resultado es 0.05, menor al nivel de significancia.

Tabla 3. Validación de la variable dependiente (satisfacción del cliente).

		Prueba binomial				
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Validación experto 1	Grupo 1	Si	19	1,00	,50	,000
	Total		19	1,00		
Validación experto 2	Grupo 1	Si	19	1,00	,50	,000
	Total		19	1,00		
Validación experto 3	Grupo 1	Si	19	1,00	,50	,000
	Total		19	1,00		

Esta prueba binomial nos precisa que el instrumento de medición, variable satisfacción del cliente, tiene validez en relación a su contenido, porque el resultado es 0.05 menor al nivel de significancia.

4.1.2 Confiabilidad del instrumento de medición.

a. La variable dependiente

Para la medir de la confiabilidad del instrumento de medición de la variable dependiente: sistema organizacional, se ha aplicado la prueba de Alfa de Cronbach y cuyo resultado es:

Tabla 4. Confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

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

Tabla 5. Validación de la variable independiente (sistema organizacional) Alfa e Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,981	,984	29

De conformidad a este resultado del análisis de fiabilidad es 0.981 y en cuya tabla estadística, se ve que el instrumento de medición tiene consistencia interna con tendencia a ser muy alta.

b. La variable independiente

Para la medición de la confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente: satisfacción del cliente, se ha aplicado la prueba de Alfa de Cronbach y cuyo resultado es:

Tabla 6. Confiabilidad de Instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Tabla 7. Validación de la variable dependiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,962	,962	19

De conformidad a este resultado del análisis de fiabilidad de 0.962 y en cuya tabla estadística, se determina que el instrumento de medición tiene consistencia interna con tendencia a ser muy alta.

4.1.3 Descripción de Resultados

Esta descripción de resultados obedece a la aplicación de los instrumentos tanto de la variable dependiente como de la independiente, el mismo que consta de la cantidad de 29 y 19 respectivamente. Como es evidente esta muestra se aplicó a los trabajadores de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. y los usuarios a quienes presta los servicios.

Para mostrar claramente se ha elaborado tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos que resultan de las encuestas realizadas agrupadas por dimensión de las dos variables.

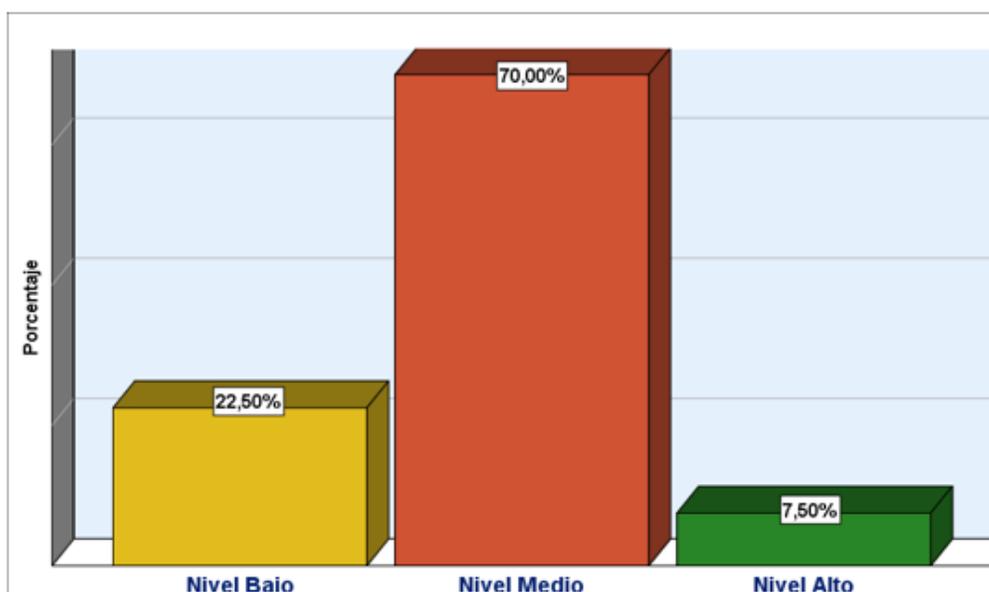
4.1.3.1. Variable Independiente

Tabla 8. Variable sistema organizacional

Primera Dimensión: Estructurales del sistema organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Nivel Medio	28	70,0	70,0	92,5
	Nivel Alto	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 1. Dimensión estructurales del sistema organizacional en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de Abancay, año 2019.



Según la tabla y la figura, se evidencia de los 40 encuestados, 3 trabajadores, coloca en nivel alto la dimensión estructural, del sistema organizacional con el 7.50%, y 28 trabajadores coloca en nivel medio con el 70%, asimismo 9, trabajadores coloca en el nivel bajo con un 22.50%.

Tabla 9. Tabla de frecuencia de la variable sistema organizacional|

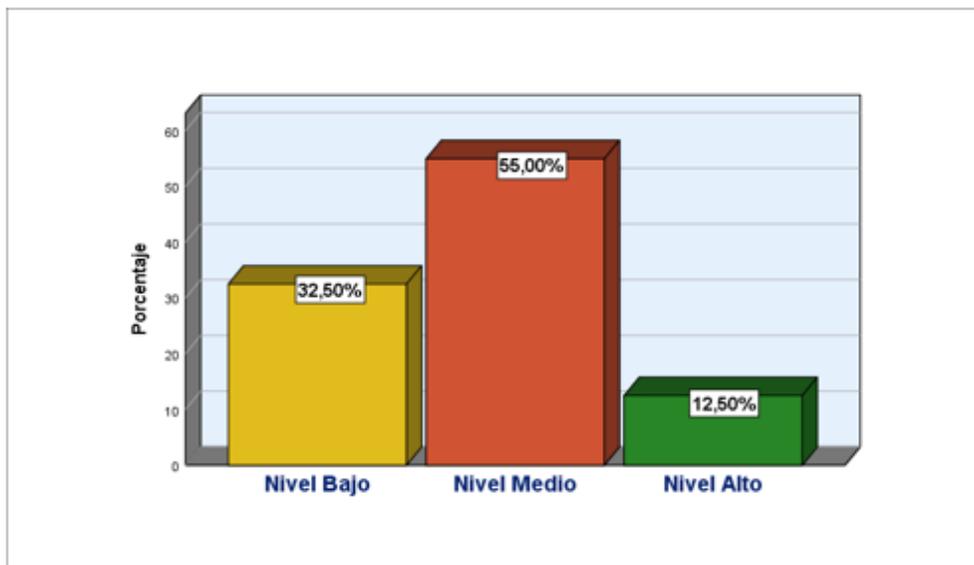


Segunda Dimensión: Contextuales del sistema organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	13	32,5	32,5	32,5
	Nivel Medio	22	55,0	55,0	87,5
	Nivel Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Figura 2. Dimensión contextuales del Sistema Organizacional en la "EPS EMUSAP ABANCAY S.A." de Abancay, año 2019.



Según muestra, tabla y gráfico, se evidencia sobre los 40 encuestados, 5 trabajadores, colocan en nivel alto la dimensión contextual, del sistema organizacional con el 12.50%, y 22 trabajadores coloca en nivel medio con el 55%, asimismo, 13 trabajadores colocan en el nivel bajo con un 32.50%.

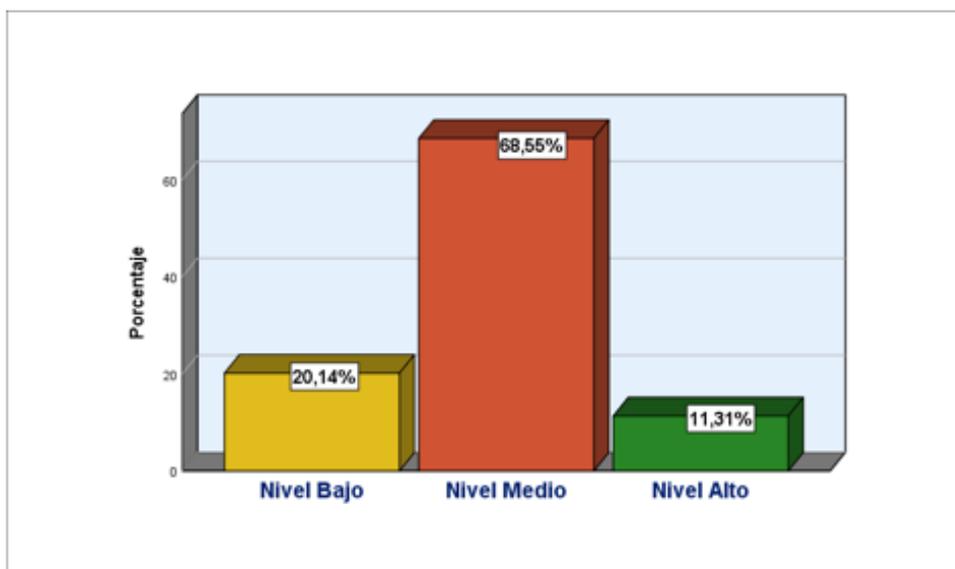
4.1.3.2. Variable dependiente

Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad funcional

Primera Dimensión: Calidad Funcional de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	57	20,1	20,1	20,1
	Medio	194	68,6	68,6	88,7
	Alto	32	11,3	11,3	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Figura 3. Dimensión calidad funcional en la "EPS EMUSAP ABANCAY S.A." de Abancay, año 2019.



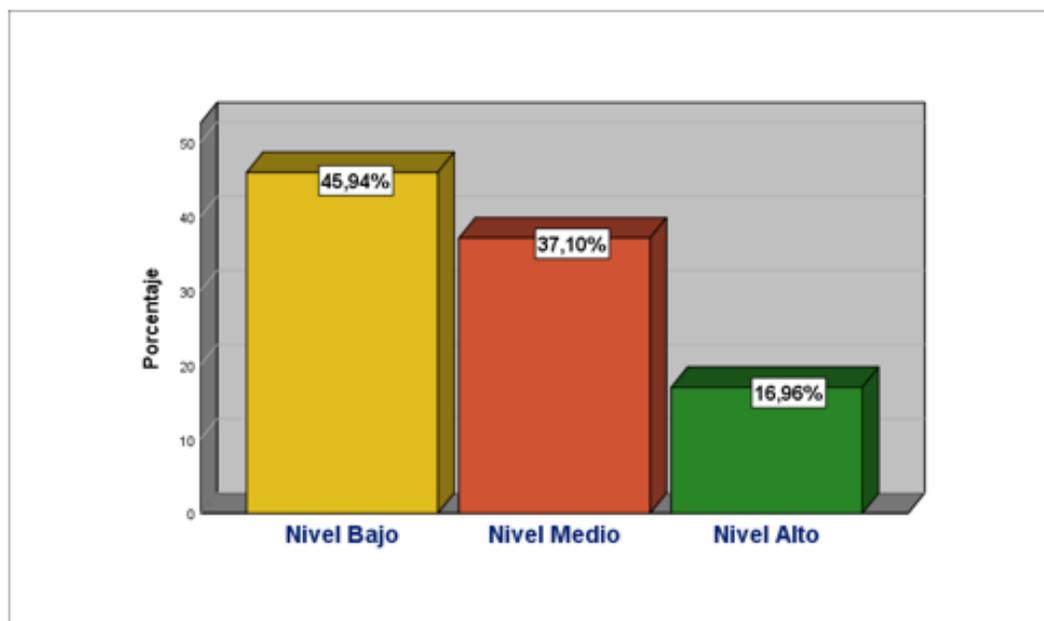
Según muestra, tabla y la figura, se evidencia sobre los 283 encuestados, 32 usuarios, colocan en nivel alto la dimensión calidad funcional de satisfacción al cliente, con el 11.31%, y 194 usuarios colocan en nivel medio con el 68.55%, asimismo, 57 usuarios colocan en el nivel bajo con un 20.14%.

Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad técnica

Segunda Dimensión: Calidad Técnica de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	130	45,9	45,9	45,9
	Nivel Medio	105	37,1	37,1	83,0
	Nivel Alto	48	17,0	17,0	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Figura 4. Dimensión calidad técnica en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019.



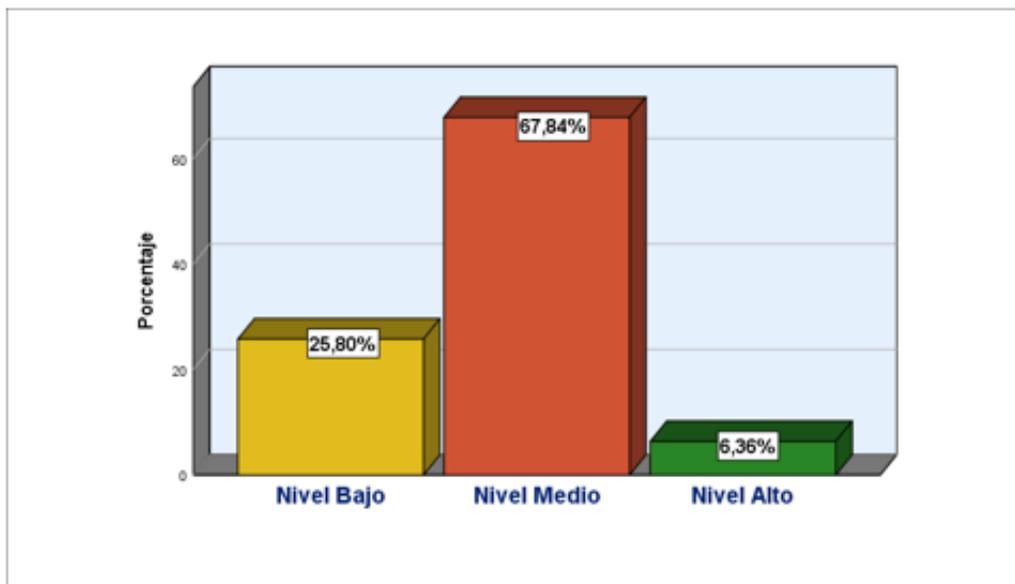
Interpretando, tabla y la figura, se evidencia sobre los 283 encuestados, 48 usuarios, colocan en nivel alto la dimensión calidad técnica de satisfacción al cliente, con el 16.96%, y 105 usuarios colocan en nivel medio con el 37.10%, asimismo, 130 usuarios colocan en el nivel bajo con un 45.94%.

Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión valor percibido

Tercera Dimensión: Valor Percibido de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	73	25,8	25,8	25,8
	Nivel Medio	192	67,8	67,8	93,6
	Nivel Alto	18	6,4	6,4	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Figura 5. Dimensión valor percibido en la "EPS EMUSAP ABANCAY S.A." de Abancay, año 2019.



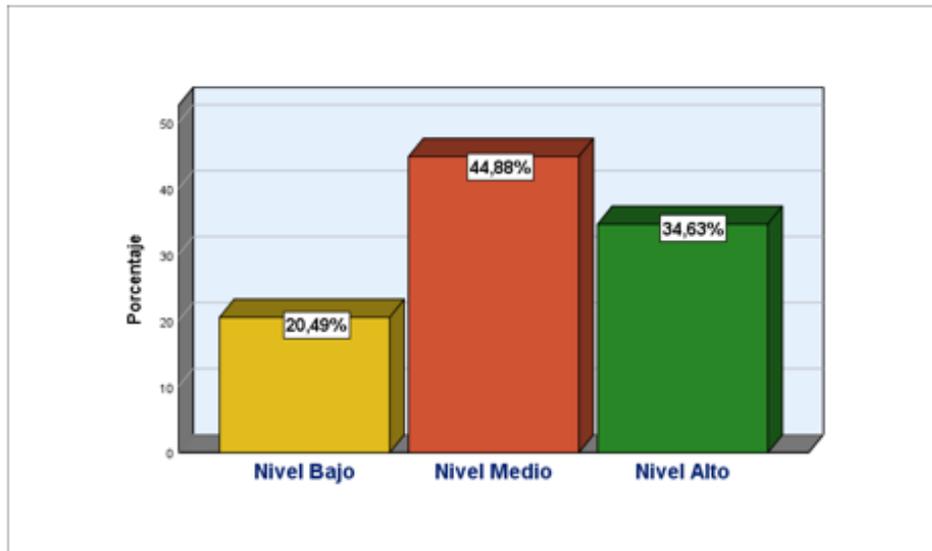
Interpretando, tabla y la figura, se evidencia sobre los 283 encuestados, 18 usuarios, colocan en nivel alto la dimensión valor percibido de satisfacción al cliente, con el 6.36%, y 192 usuarios colocan en nivel medio con el 67.84%, asimismo, 73 usuarios colocan en el nivel bajo con un 25.80%.

Tabla 13. Tabla de frecuencia de la dimensión confianza percibida

Cuarta Dimensión: Confianza percibida de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	58	20,5	20,5	20,5
	Nivel Medio	127	44,9	44,9	65,4
	Nivel Alto	98	34,6	34,6	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Figura 6. Dimensión confianza percibida en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019.



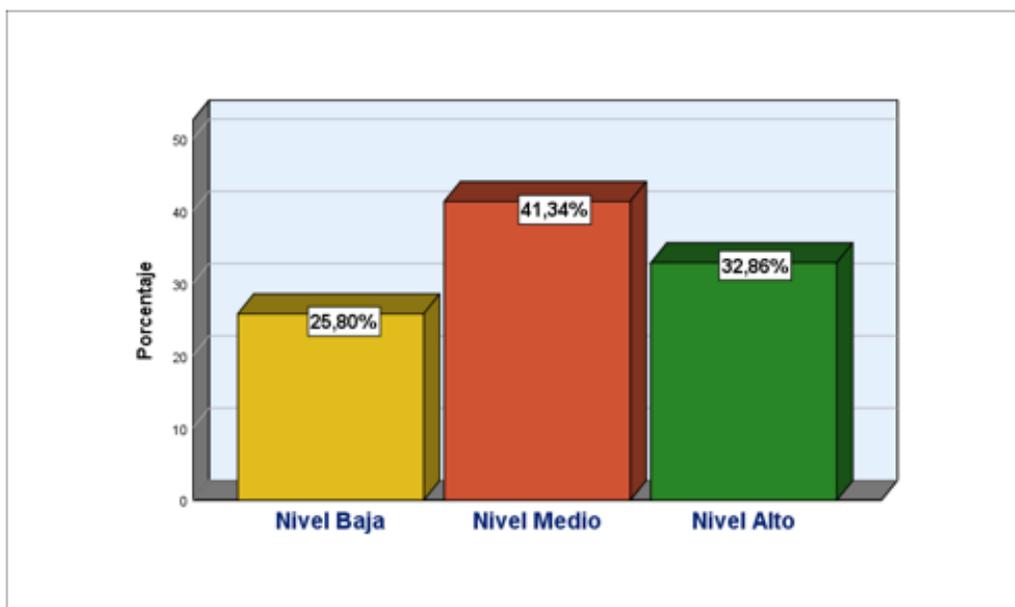
Interpretando, tabla y la figura, se evidencia sobre los 283 encuestados, 98 usuarios, colocan en nivel alto la dimensión confianza percibida en la satisfacción al cliente, con el 34.63%, y 127 usuarios colocan en nivel medio con el 44.88%, asimismo, 58 usuarios colocan en el nivel bajo con un 20.49%.

Tabla 14. Tabla de frecuencia de la dimensión expectativas percibida

Quinta Dimensión: Expectativa Percibida de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Baja	73	25,8	25,8	25,8
	Nivel Medio	117	41,3	41,3	67,1
	Nivel Alto	93	32,9	32,9	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Figura 7. Dimensión expectativa percibida en la “EPS EMUSAP ABANCAY S.A.” de Abancay, año 2019.



Interpretando, tabla y la figura, se evidencia sobre los 283 encuestados, 93 usuarios, colocan en nivel alto la dimensión confianza percibida en la satisfacción al cliente, con el 32.86%, y 117 usuarios colocan en nivel medio con el 41.34%, asimismo, 73 usuarios colocan en el nivel bajo con un 25.80%.

4.1.4. Análisis estadístico descriptivo

Tabla 15. Estadístico descriptivo de la variable dependiente y sus dimensiones

Estadísticos

Satisfacción del Cliente

N	Válido	283
	Perdidos	0
Media		55,41
Error estándar de la media		,843
Mediana		61,00
Moda		41
Desv. Desviación		14,180
Varianza		201,072
Asimetría		,004
Error estándar de asimetría		,145
Curtosis		-1,777
Error estándar de curtosis		,289
Rango		42
Mínimo		37
Máximo		79
Suma		15680

Según la tabla estadística de la variable dependiente, podemos notar que el coeficiente de asimetría es de ,004. Es decir, estos datos obtenidos durante la aplicación de la encuesta son homogéneos.

Tabla 16. Estadístico descriptivo de la variable sistema organizacional y sus dimensiones

Estadísticos

Sistema Organizacional

N	Válido	40
	Perdidos	243
Media		81,58

Error estándar de la media	3,200
Mediana	69,00
Moda	69
Desv. Desviación	20,238
Varianza	409,584
Asimetría	,590
Error estándar de asimetría	,374
Curtosis	-1,389
Error estándar de curtosis	,733
Rango	57
Mínimo	61
Máximo	118
Suma	3263

Según a la tabla 16, podemos evidenciar el coeficiente de asimetría es de 0.590 de la variable independiente. Los datos que se ha obtenido son homogéneos, producto de la encuesta.

4.1.5. Prueba de Hipótesis.

4.1.5.1. Prueba de hipótesis general.

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar:

Rho de Spearman

Prueba estadística:

Correlación de variables, el sistema organizacional y la satisfacción del cliente

Tabla 17. Correlación entre las variables sistema organizacional y satisfacción del cliente.

Correlaciones

		Satisfacción del Cliente	Sistema Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	283
	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	,489**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

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

Hipótesis estadística:

En la tabla 17, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.489, entre las variables sistema organizacional y satisfacción del cliente; con p-valor $001 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con la satisfacción del cliente y viceversa.

Tabla 18. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad funcional percibida

Correlaciones

			Sistema Organizacional	Dimensión Calidad Funcional Percibida
Rho de Spearman	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	40	40
	Dimensión Calidad Funcional Percibida	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	40	283

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

Hipótesis estadística

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la calidad funcional percibida del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la calidad funcional percibida del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

En la tabla 18, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.422, entre las variables sistema organizacional y la dimensión de la calidad funcional percibida; con p-valor $007 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con la calidad funcional percibida del cliente y viceversa.

Tabla 19. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad técnica percibida.

Correlaciones

			Sistema Organizacional	Dimensión Calidad Técnica
Rho de Spearman	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	40	40
	Dimensión Calidad Técnica	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	40	283

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

Hipótesis estadística

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la calidad técnica percibida del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la calidad técnica percibida del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

En la tabla 19, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.430, entre las variables sistema organizacional y la dimensión de la calidad técnica percibida; con p-valor $006 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con la calidad técnica percibida del cliente y viceversa.

Tabla 20. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión valor percibido.

Correlaciones

			Sistema Organizacional	Dimensión Valor Percibido
Rho de Spearman	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Dimensión Valor Percibido	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	283

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

Hipótesis estadística

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y el valor percibida del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y el valor percibido del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

En la tabla 20, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.519, entre las variables sistema organizacional y la dimensión del valor percibida; con p-valor $001 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con el valor percibido del cliente y viceversa.

Tabla 21. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión confianza percibida

Correlaciones

			Sistema Organizacional	Dimensión Confianza Percibida
Rho de Spearman	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,315*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	40	40
	Dimensión Confianza Percibida	Coefficiente de correlación	,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	40	283

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis estadística

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la confianza percibida del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la confianza percibida del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

En la tabla 21, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.315, entre las variables sistema organizacional y la dimensión del valor percibida; con p-valor $048 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con la confianza percibida del cliente y viceversa.

Tabla 22. Correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión expectativa percibida

Correlaciones

			Sistema Organizacional	Dimensión Expectativa Percibida
Rho de Spearman	Sistema Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Dimensión Expectativa Percibida	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	283

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

Hipótesis estadística

H1: $p \neq 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la expectativa percibida del cliente, si existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

H0: $p = 0$

La correlación inversa y significativa entre el sistema organizacional y la expectativa percibida del cliente, no existe en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. de Abancay, 2019.

En la tabla 22, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.504, entre las variables sistema organizacional y la dimensión del valor percibida; con p-valor $001 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación inversa significativa entre ambas variables mencionadas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito e Abancay, año 2019. Es decir, altos niveles del sistema organizacional tienen correlación con la expectativa percibida del cliente y viceversa.

V Discusión

El objeto más importante de esta investigación que presento fue, analizar la influencia del sistema organizacional y la satisfacción del cliente en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y satisfacción del cliente fue de 0.489 y el p-valor $0.001 < 0.05$, por tanto, rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Morales,2015), señala que los resultados concuerdan tomando en cuenta la importancia del tema de la calidad como imprescindible estratégico para garantizar la viabilidad y el éxito organizacional, para ir mejorando aquellos atributos de mayor importancia para los clientes.

Por lo que señalo que, si no hay grupos humanos organizados y más aun sin conocimiento de la prestación de un servicio o producto con calidad, no existiría organización, ambos aspectos mencionados interactúan positivamente y terminan asegurando la satisfacción al cliente, caso contrario estaremos generando insatisfacción al cliente.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y la dimensión calidad funcional percibida del cliente fue de 0.422 y el p-valor $0.007 < 0.05$, por tanto, rechacé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Sotelo, 2014) sus resultados arrojaron similitud, indicando que, existe una relación directa entre organización y calidad de servicio con la finalidad de enfocar el servicio de calidad hacia la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones en los colegios de bachillerato.

Por lo que indico que la organización tiene que ser competitiva y orientado a permitir una sostenibilidad firme, que garantice a través de procedimientos y funciones estructuralmente definidos, la satisfacción al cliente.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y la dimensión calidad técnica percibida del cliente fue de 0.430 y el p-valor $0.006 < 0.05$,

por tanto, rechazé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Dávila,2011), concluye que, “la determinación de la calidad técnica o de salida es un constructo separado y diferente de la calidad funcional, que, relacionando a los procesos y atributos de calidad de salida en el modelo, es superior a los modelos individuales lo que permitirá conocer de manera amplia la percepción del cliente y correlacionar los constructos permitiendo a la organización, modificar sus procesos en pro de la mejora del servicio” (p.81).

Por ello es necesario y señalo que la organización pende mucho de la estructura orgánica que tiene que actualizarse permanentemente acorde a su capacidad y crecimiento, paralelamente monitoreando la mejora continua de procesos, que permitirá a la prestación con excelencia de un servicio o producto.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y la dimensión valor percibido del cliente fue de 0.519 y el p-valor $0.001 < 0.05$, por tanto, rechazé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Sánchez, 2012), Las variables resultado del sector servicios, señala la compleja relación existente entre el valor percibido, mostrando los efectos que poseen los componentes utilitarista y hedonista del valor de compra en la satisfacción y la lealtad del consumidor. Concluyendo que es muy importante la percepción del valor para la lealtad del cliente.

Por ello que, con respecto al valor percibido, es importante el desempeño y lograr un valor agregado en si el plus que amerita la prestación de un servicio o producto, para lograr fidelidad y lealtad de los clientes, con lo cual se supere la confianza en los clientes y por ente alcanzar la satisfacción plena.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y la dimensión confianza percibida del cliente fue de 0.315 y el p-valor $0.048 < 0.05$, por tanto, rechazé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Peña,2014), para medir el efecto de la confianza percibida es de sumamente importante que la compañía interprete mejor las necesidades de sus clientes para llegar a tener relaciones a largo plazo.

Por tanto, preciso que, la organización debe poner los ojos en la necesidad de los clientes, afianzar la calidad de atención a sus clientes y sobre todo realizar el esfuerzo máximo en no perder la lealtad y confianza del cliente, porque este te dará a lo largo de la existencia de la organización posicionamiento en una población, con lo cual la consolidación como organización.

La correlación de Spearman que alcanzo el sistema organizacional y la dimensión expectativa percibida del cliente fue de 0.504 y el p-valor $0.001 < 0.05$, por tanto, rechacé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, lo cual indica que existe correlación entre ambas variables.

(Peralta,2006), Indica que la satisfacción del cliente depende del grado en que se cubran las expectativas previas del cliente facilitando un juicio de calidad.

Por tanto, digo que la expectativa percibida va más allá de calidad del servicio o producto, por que abarca teorías psicológicas que establece motivaciones humanas, en realidad hablamos de un poder que influye en el modo que percibimos una prestación de un servicio o un producto, vale decir que es un sentimiento o emoción plena que has logrado con la eficacia, eficiencia y efectividad en todos los procesos hasta el usuario final. También podemos mencionar, hablando de expectativas percibidas, de la calidad total camino a la excelencia.

Conclusiones

1. Al comprobarse un nivel de influencia del sistema organizacional en la satisfacción del cliente de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, en la tabla 17, el p-valor = 0,001 es menor a 0.05 nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: lo que indica que existe correlación entre las variables: Sistema organizacional y la satisfacción el cliente. Siendo 0.489, su coeficiente de correlación de Spearman.
2. Al comprobarse una influencia significativa entre el sistema organizacional y la calidad funcional percibida en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, en la tabla 18, el p-valor =0,007, es menor a 0.05 nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad funcional percibida. Siendo 0.422 su coeficiente de correlación de Spearman.
3. Al comprobarse una influencia significativa entre el sistema organizacional y la calidad técnica percibida en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, en la tabla 19, el p-valor =0,006, es menor a 0.05 nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión calidad funcional percibida. Siendo 0.430, su coeficiente de correlación de Spearman.
4. Al comprobarse una influencia significativa entre el sistema organizacional y el valor percibido en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, en la tabla 20, el p-valor =0,001, es menor a 0.05 nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión valor percibido. Siendo 0.519, su coeficiente de correlación de Spearman.
5. Al comprobarse una influencia significativa entre el sistema organizacional y la confianza percibida en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay,

año 2019, en la tabla 21, el p-valor =0,048, es menor a 0.05 nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión confianza percibida. Siendo 0.315 su coeficiente de correlación de Spearman.

6. Al comprobarse una influencia significativa entre el sistema organizacional y la expectativa percibida en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, en la tabla 22, el p-valor =0,001, es menor a 0.05 nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la dimensión expectativa percibida. Siendo 0.504, su coeficiente de correlación de Spearman.

Recomendaciones

1. Al corroborar una influencia del sistema organizacional en la satisfacción del cliente en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019, es de mucha importancia que el sistema organizacional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., debe posicionarse con una excelente satisfacción del cliente, con el propósito de recuperar la confianza en la población.
2. Al corroborar una influencia importante entre el sistema organizacional y la calidad funcional percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.,A., es necesario que el sistema organizacional sea flexible a cambios estructurales y que estén alineados a la calidad funcional de los trabajadores y a los objetivos de la empresa.
3. Al corroborar una influencia importante entre el sistema organizacional y la calidad técnica percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.,A., es necesario que el sistema organizacional sea flexible a cambios estructurales y que estén alineados a la calidad técnica percibida de los clientes y a los objetivos de la empresa.
4. Al corroborar una influencia importante entre el sistema organizacional y el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., es necesario que el sistema organizacional se refleje a la capacidad que tiene la empresa y concentrase en los objetivos estratégicos, los cuales impulsaran un mayor impacto económico, social y cultural.
5. Al corroborar una influencia importante entre el sistema organizacional y la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., es importante que el sistema organizacional satisfaga las expectativas para una innovación tecnológica y conseguir estándares de calidad.
6. Al corroborar una influencia importante entre el sistema organizacional y la expectativa percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., es importante que el sistema organizacional brinde apertura y se retroalimente con la experiencia de otras empresas líderes de la región, para maximizar el potencial humano en la empresa.

Referencias

- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información: Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer: Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27) (pp. 295-318).
- CPCE (Centro de Políticas Comparadas de Educación) (2009). Benchmarking y cambio organizacional. *Boletín de Políticas 7-PPES*, 1(7) (pp.1-24).
- Gairín, J. (2015). Estrategias e instrumentos para la mejora de las comunidades de práctica profesional. En J. Gairín Sallán (coord.). *Las comunidades de práctica profesional: Creación, desarrollo y evaluación* (pp.109-166). Madrid: Wolters Kluwer.
- Marciniak, R. (2015). Propuesta metodológica para la aplicación del benchmarking internacional en la evaluación de la calidad de la educación superior virtual. *RUSC: Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3)(pp.46-61).
- Nazarko, J., Kuźmicz, K. y Urban, J. (2009). Benchmarking szansą poprawy pozycji konkurencyjnej polskich uczelni. (El benchmarking como una oportunidad para mejorar la posición competitiva de las universidades polacas). *Biuletyn Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego*, 8(9) (pp. 1-7).
- Atencio, E y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*. [En línea]. Abril 2007, vol.13, N°1 ISSN 1315-9518. p. 172-186. Recuperado: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&nrm=iso (Consulta: 2008, Septiembre, 18).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.

- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the customer. New York.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2003) Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 3rd Edition, Irwin McGraw-Hill, New York.
- Sureshchandar, Rajendran, y Anantharaman, (2002), Gosso (2008).
- Kotler, P.& Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing 8va edición. Pearson educación México.
- Kotler, P. and Keller, K. (2006) Marketing Management. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Town, Taylor, (1900), Fayol, (1916), (Cambell, 1993). "Sistema Organizacional".
- Barney, J. (1991) Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Journal of Management, 17, 99-120.
<http://dx.doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Lewin, K. (1946) Action Research and Minority Problems. Journal of Social Issues, 2, 34-46. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1946.tb02295.x>
- Hernández, (2014), Tipo y diseño de investigación. Yolanda Martha Pincay-Morales, (2015). Jesús Guillermo Sotelo Asef, (2014). Manuel Enrique Dávila Bustamante, (2011), Raquel Sánchez Fernández, (2012), Nathalie Peña García, (2014), Jenyfer Peralta Montesinos, (2006).
- Alpizar Dominguez, A. J., & Hernández James, L. (2015). ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS, 2015. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Universidad ESAN. (14 de Julio de 2017). Impacto de la capacitación del personal. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cuales-el-impacto-de-la-capacitac>.

ANEXOS

(Anexo 1)

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SISTEMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE

El siguiente instrumento, está elaborado para poder medir el sistema organizacional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, en el año 2019.

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

CUESTIONARIO

Nro	Ítem	1	2	3	4	5
Estructurales						
1	Se actualiza los documentos de Gestión (MOF,ROF,PEI,POI,PAC,PAP,RIT).					
2	Hacen de su conocimiento, cualquier actualización de los documentos de gestión.					
3	Le participan para alguna mejora en los documentos oficiales de los procedimientos.					
4	Ha recibido talleres de socialización de los documentos de Gestión.					
5	Realizas tus actividades en equipo.					
6	Tu desempeño se debe a la contribución de un equipo.					
7	Tu trabajo que realizas esta subdividido.					
8	Existe comunicación permanente con los directivos.					
9	Se actualiza la estructura orgánica de la EPS.					
10	Toda innovación lo consulta con el jefe inmediato.					
11	Los cargos de mayor responsabilidad están ocupados por las personas que gozan de más confianza en la EPS.					
12	Se involucran los directivos de los problemas que usted enfrenta					
13	La rotación del personal, se realiza teniendo en cuenta la gestión del conocimiento.					
14	Los directivos demuestran conocimiento sobre la estructura orgánica de la EPS.					
15	Se percibe liderazgo en los directivos.					
16	Los directivos inspiran confianza según su conocimiento.					
Contextuales						
17	Le consultan si hace falta personal.					
18	Le toman en cuenta cuando solicitas personal de apoyo					
19	Le proveen de herramientas para mejorar su trabajo					

20	Le proveen de técnicas para mejorar su trabajo						
21	Le proveen de procedimientos de su actividad						
22	Tienen ayuda económica del Gobierno central.						
23	Percibe apoyo técnico del gobierno local o regional.						
24	Participa en reuniones con otras entidades similares.						
25	Le participan sobre el plan estratégico institucional						
26	Es socializado la visión y misión de la institución.						
27	Se aplica el manual de ética.						
28	Se respetan las creencias y formas de pensar						
29	Le hacen conocer las normas que regulan a la institución.						

(Anexo 2)

El siguiente instrumento, está elaborado para poder medir la satisfacción del cliente de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., de la ciudad de Abancay, en el año 2019.

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

CUESTIONARIO

Nro	Item	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida						
1	El personal de esta EPS ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
2	En esta EPS se le da el servicio que usted espera					
3	El personal de esta EPS conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	Se siente bien atendido al realizar sus trámites en esta EPS.					
5	Esta EPS presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas de servicio.					
Calidad técnica percibida						
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta EPS.					
7	Usted tiene problemas con los servicios en línea (on-line).					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta EPS.					
Valor percibido						
9	Usted tiene confianza en esta EPS.					
10	Las tarifas de esta EPS en comparación con otras ciudades son justas.					
11	Los servicios prestados en esta EPS son buenos.					
12	No ha tenido problemas con los servicios prestados por esta EPS.					
Confianza						
13	Al acudir a la EPS sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
14	Esta EPS es innovadora y con visión de futuro.					
15	Los servicios prestados por esta EPS están cerca del nivel de mediana empresa.					
16	Esta EPS se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
Expectativas						
17	El servicio que se ofrece en esta sucursal se adapta a sus necesidades como usuario.					

18	El personal de esta EPS es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
19	El personal de esta sucursal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

(Anexo 3)

Base de datos de la variable independiente: Sistema Organizacional por dimensión

Sistema Organizacional	
Dimensión 1 Estructurales	Dimensión 2 Contextuales
55	39
37	32
33	28
57	40
55	43
54	39
37	30
33	29
63	46
37	32
33	29
53	38
37	32
37	32
61	44
33	29
37	32
33	29
54	43
61	48
33	29
37	32
69	41
33	29
37	32
61	48
60	48

37	30
62	46
33	29
37	30
63	55
66	51
37	32
37	32
37	30
37	32
72	44
37	32
33	29

(Anexo 4)

Base de datos de la variable dependiente: Satisfacción del cliente, por dimensión

Variable dependiente : Satisfacción del Cliente				
Dimensión 1 Calidad funcional	Dimensión 2 Calidad técnica	Dimensión 3 Valor percibido	Dimensión 4 Confianza percibida	Dimensión 5 Expectativa percibida
18	10	14	19	14
8	6	10	8	9
16	10	14	15	12
18	11	9	13	12
19	11	12	15	14
15	12	10	15	13
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
20	9	13	16	11
15	10	12	16	12
15	9	12	13	12
8	6	10	8	9
17	12	12	15	13
13	6	6	9	7
24	13	12	16	13
18	11	12	15	12
8	6	10	8	9
12	5	6	9	7

8	6	10	8	9
17	11	14	14	10
14	10	12	15	10
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
19	14	12	15	12
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
20	14	13	17	15
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
19	11	14	15	13
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
19	9	14	15	11
14	10	14	15	12
18	11	12	14	9
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
14	12	12	13	10
18	11	14	15	10
13	6	6	9	7
18	10	12	12	10
8	6	10	8	9
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
20	14	13	17	15
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
19	11	14	15	13
13	6	6	9	7

22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
16	11	13	12	10
17	12	15	18	11
21	12	13	18	12
13	6	6	9	7
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
20	14	13	17	15
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
19	11	14	15	13
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
23	11	14	14	10
20	11	15	14	11
13	6	6	9	7
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
12	5	6	9	7
13	6	6	8	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
13	6	6	9	7
17	10	14	13	10
17	10	14	13	10
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
18	12	16	16	14

17	11	12	15	13
13	6	6	9	7
17	11	14	17	14
19	11	12	14	12
17	12	14	16	11
19	11	12	15	13
13	6	6	9	7
15	10	12	15	11
17	9	11	14	10
18	10	13	14	12
17	9	14	18	10
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
17	10	14	13	10
13	6	6	9	7
17	10	14	13	10
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
18	11	11	12	12
17	10	13	12	12
13	6	6	9	7
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
20	14	13	17	15
12	5	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
19	11	14	15	13
17	10	14	13	10
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9

17	12	14	16	10
13	6	6	9	7
18	11	11	13	10
13	6	6	9	7
16	12	14	16	11
16	11	14	16	11
17	9	11	11	10
13	6	6	9	7
18	13	14	14	9
13	6	6	9	7
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
12	5	6	9	7
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
17	10	14	13	10
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
17	12	12	15	13
13	6	6	9	7
21	11	15	15	12
13	6	6	9	7
17	10	14	13	11
13	11	12	15	11
17	10	14	13	11
13	6	6	9	7
20	10	11	11	11
17	10	12	12	12
13	6	6	9	7
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
20	14	13	17	15
12	5	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13

17	10	14	13	11
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
16	11	13	11	11
17	9	13	13	11
17	11	12	15	12
14	12	13	16	11
23	10	12	14	12
17	10	11	11	11
17	10	12	10	11
16	11	13	14	12
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
12	5	6	9	7
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
17	10	14	13	11
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
22	10	16	14	13
16	10	14	12	10
17	10	13	15	12
17	12	15	15	11
22	11	12	14	12
13	6	6	9	7
17	10	13	15	13
14	6	6	10	7
8	6	10	8	9
20	14	13	17	13
13	6	6	9	7

8	6	10	8	9
17	10	14	12	11
19	11	14	15	13
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
23	12	14	15	12
13	6	6	9	7
20	12	14	13	12
14	6	6	10	7
23	11	12	15	12
13	6	6	9	7
17	10	13	14	11
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
19	14	13	17	15
13	6	6	9	7
8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
19	11	14	15	13
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
21	9	11	12	11
13	6	6	9	7
17	11	13	16	11
13	6	6	9	7
17	11	12	14	12
18	11	13	16	11
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
13	6	6	9	7

8	6	10	8	9
19	10	15	13	13
13	6	6	9	7
13	6	6	9	7
22	12	12	15	14
8	6	10	8	9
13	6	6	9	7
18	10	14	15	11
8	6	10	8	9
22	12	14	17	11
15	11	13	15	11
20	10	15	12	12
13	6	6	9	7
13	6	6	9	7
17	10	13	15	13
15	12	13	15	13
8	6	10	8	9
15	12	13	15	12
14	6	6	10	7

(Anexo 5)
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Influencia del sistema organizacional en la satisfacción de los Clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019.

AUTOR: Jorge Vilcas Ramos.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema principal: ¿Cómo influye el Sistema Organizacional en la satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo influye el sistema organizacional en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019? - ¿Cómo influye el sistema organizacional en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., del distrito de Abancay, año 2019? - ¿Cómo influye el sistema organizacional en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., del distrito de Abancay, año 2019? - ¿Cómo influye el sistema organizacional en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., del distrito de Abancay, año 2019? - ¿Cómo influye el sistema organizacional en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., del 	<p>Objetivo general: Analizar si existe influencia del Sistema organizacional en la Satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar si influye el sistema organizacional en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - Analizar si influye el sistema organizacional en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - Analizar si influye el sistema organizacional en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - Analizar si influye el sistema organizacional en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - Analizar si influye el sistema organizacional en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. 	<p>Hipótesis general: (de existir) El sistema organizacional sí influye en la satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., del distrito de Abancay, año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema organizacional sí influye en la calidad funcional de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - El sistema organizacional sí influye en la calidad técnica de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - El sistema organizacional sí influye en el valor percibido de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - El sistema organizacional sí influye en la confianza percibida de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. - El sistema organizacional sí influye en las expectativas percibidas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. del distrito de Abancay, año 2019. 	<p>Variable 1: Sistema organizacional</p> <p>Concepto: Es una forma de trabajar, mediante la cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas; para lograr beneficios como mejora continua y optima gestión de procesos. (Artículo: Centro europeo de postgrado).</p>

distrito de Abancay, año 2019?	del distrito de Abancay, año 2019.			
			Dimensiones (definir)	Indicadores
			Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> - Formalización. - Especialización. - Jerarquía de Autoridad. - Centralización - Profesionalismo.
			Contextuales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Tecnología organizacional. - Entorno. - Mestras y estrategias. - Cultura.
		<p>Variable 2: Satisfacción del Cliente</p> <p>Concepto: "Es una función del resultado percibido del servicio y de las expectativas del cliente. Al reconocer que una alta satisfacción lleva una gran lealtad del cliente, las empresas deben asegurar de estar cumpliendo y excediendo sus expectativas". Kotler y Keller (2012):</p> <p>La Satisfacción del Cliente es la valoración del cliente con respecto a un producto o servicio brindado. Del grado de satisfacción o insatisfacción depende la continuidad y obtención de nuevos servicios además de conseguir la fidelización de los clientes.</p>		

			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Niveles o rangos
--	--	--	--------------------	--------------------	--------------	-------------------------

			Calidad funcional	Encuestas recibidas	Encuestas y cuestionarios	1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Calidad Técnica	Encuestas recibidas		
			Valor percibido	Encuestas recibidas		
			Confianza percibida.	Encuestas recibidas		
			Expectativas percibida.	Encuestas recibidas		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (sustentado)	POBLACIÓN Y MUESTRA(sustentado)					

TIPO: Correlacional causal	POBLACIÓN: 15,500 usuarios		
DISEÑO: Cuantitativo	TIPO DE MUESTREO: No Probabilístico		
MÉTODO: encuesta	TAMAÑO DE MUESTRA: 315 usuarios (reclamos al mes)		

(Anexo 6)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SISTEMA DE ORGANIZACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se actualiza los documentos de Gestión (MOF, ROF, PEI, POI, PAC, PAP, RTT).	X		X		X		
2	Hacen de su conocimiento, cualquier actualización de los documentos de gestión.	X		X		X		
3	Le participan para alguna mejora en los documentos oficiales de los procedimientos.	X		X		X		
4	Ha recibido labores de socialización de los documentos de Gestión.	X		X		X		
5	Realizar sus actividades en equipo.	X		X		X		Mejorar educación
6	Tu desempeño se debe a la contribución de un equipo.	X		X		X		
7	Creer que tu trabajo que realizas esta subdividido.	X		X		X		Elaborar porque es subjetivo
8	Existe comunicación permanente con los directivos.	X		X		X		
9	Se actualiza la estructura orgánica de la EPS.	X		X		X		
10	Toda innovación lo consulta con el jefe inmediato.	X		X		X		
11	Los cargos de mayor responsabilidad están ocupados por las personas que gozan de más confianza en la EPS.	X		X		X		
12	Se involucran los directivos de los problemas que usted enfrenta.	X		X		X		
13	La rotación del personal, se realiza teniendo en cuenta la gestión del conocimiento.	X		X		X		
14	Los directivos demuestran conocimiento sobre la estructura orgánica de la EPS.	X		X		X		
15	Se percibe liderazgo en los directivos.	X		X		X		
16	Los directivos inspiran confianza según su conocimiento.	X		X		X		

Nº	CONTEXTUAL	Si		No		Si		No		Sugerencias
		X		X		X		X		
17	Le consultan si hace falta personal.	X		X		X		X		
18	Le toman en cuenta cuando solicitas personal de apoyo.	X		X		X		X		
19	Le proveen de herramientas para mejorar su trabajo.	X		X		X		X		
20	Le proveen de técnicas para mejorar su trabajo.	X		X		X		X		
21	Le proveen de procedimientos de sus su actividad.	X		X		X		X		Mejorar la redacción
22	Tienen ayuda económica del Gobierno central.	X		X		X		X		
23	percibe apoyo técnico del gobierno local o regional.	X		X		X		X		
24	Participa en reuniones con otras entidades similares.	X		X		X		X		
25	Le participan sobre el plan estratégico institucional.	X		X		X		X		
26	Es socializado la visión y misión de la institución.	X		X		X		X		
27	Se aplica el manual de ética.	X		X		X		X		
28	Se respetan las creencias y formas de pensar.	X		X		X		X		
29	Le hacen conocer las normas que regulan a la institución.	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg. Ramirez Huerta Valente P. DNI: 31678241

Especialidad del validador: Magister en Ciencias Económicas con mención en gestión empresarial...

28 de mayo del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

(Anexo 6)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL CLIENTE.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de esta EPS ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	X		X		X		
2	En esta EPS se le da el servicio que usted espera.	X		X		X		
3	El personal de esta EPS conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
4	Se siente bien atendido al realizar sus trámites en esta EPS.	X		X		X		
5	Esta EPS presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas de servicio.	X		X		X		
	CALIDAD TÉCNICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta EPS.	X		X		X		
8	La calidad de los servicios en línea (on-line) es buena.	X		X		X		
9	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta EPS	X		X		X		
	VALOR	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted tiene confianza en esta EPS.	X		X		X		
11	Las tarifas de esta EPS en comparación con otras ciudades son justas.	X		X		X		
12	La calidad de los servicios prestados en esta EPS son buenos.	X		X		X		Mejorar la redacción
13	No ha tenido problemas con los servicios prestados por esta EPS.	X		X		X		
	CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Al acudir a la EPS sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	X		X		X		
15	Esta EPS es innovadora y con visión de futuro.	X		X		X		
16	Los servicios prestados por esta EPS están cerca del nivel de mediana empresa.	X		X		X		
17	Esta EPS se preocupa por las necesidades de su usuarios.	X		X		X		Mejorar redacción
	EXPECTATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El servicio que se ofrece la EPS se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
19	El personal de esta EPS es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	X		X		X		
20	El personal de esta EPS posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg/ Ramírez Huerta Valiente P DNI: 31678241 _____

Especialidad del validador: Mg. en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial

28 de mayo del 2021


Firma del Experto Informante.

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

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

(Anexo 7)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SISTEMA DE ORGANIZACIÓN.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	ESTRUCTURAL Se actualiza los documentos de Gestión (MOF, ROF, PEI, POI, PAC, PAP/RIT).	x		x		x		
2	Hacen de su conocimiento, cualquier actualización de los documentos de gestión.	x		x		x		
3	Le participan para alguna mejora en los documentos oficiales de los procedimientos	x		x		x		
4	Ha recibido talleres de socialización de los documentos de Gestión	x		x		x		
5	Realizar las actividades en equipo	x		x		x		
6	Tu desempeño se debe a la contribución de un equipo.	x		x		x		
7	Crees que tu trabajo que realizas esta subdividido.	x		x		x		
8	Existe comunicación permanente con los directivos	x		x		x		
9	Se actualiza la estructura orgánica de la EPS.	x		x		x		
10	Toda innovación lo consulta con el jefe inmediato.	x		x		x		
11	Los cargos de mayor responsabilidad están ocupados por las personas que gozan de más confianza en la EPS	x		x		x		
12	Se involucran los directivos de los problemas que usted enfrenta.	x		x		x		
13	La rotación del personal, se realiza teniendo en cuenta la gestión del conocimiento	x		x		x		
14	Los directivos demuestran conocimiento sobre la estructura orgánica de la EPS.	x		x		x		
15	Se percibe liderazgo en los directivos.	x		x		x		
16	Los directivos inspiran confianza según su conocimiento.	x		x		x		
	CONTEXTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Le consultan si hace falta personal.	x		x		x		
18	Le toman en cuenta cuando solicita personal de apoyo.	x		x		x		
19	Le proveen de herramientas para mejorar su trabajo.	x		x		x		
20	Le proveen de técnicas para mejorar su trabajo.	x		x		x		
21	Le proveen de procedimientos de sus su actividad.	x		x		x		
22	Tienen ayuda económica del Gobierno central.	x		x		x		

23	percibe apoyo técnico del gobierno local o regional.	x		x		x		
24	Participa en reuniones con otras entidades similares.	x		x		x		
25	Le participan sobre el plan estratégico institucional.	x		x		x		
26	Es socializado la visión y misión de la institución.	x		x		x		
27	Se aplica el manual de ética.	x		x		x		
28	Se respetan las creencias y formas de pensar	x		x		x		
29	Le hacen conocer las normas que regulan a la institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ortiz Delgado Jorge Luis DNI: 40222480
Especialidad del validador: Lic. Administración, Mg. Comunicación y Marketing.

Arequipa, 08 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante.

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

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

(Anexo 8)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL CLIENTE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD FUNCIONAL								
1	El personal de esta EPS ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	x		x		x		
2	En esta EPS se le da el servicio que usted espera.	x		x		x		
3	El personal de esta EPS conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	x		x		x		
4	Se siente bien atendido al realizar sus trámites en esta EPS.	x		x		x		
5	Esta EPS presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas de servicio.	x		x		x		
CALIDAD TECNICA								
7	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta EPS.	x		x		x		
8	La calidad de los servicios en línea (on-line) es buena.	x		x		x		
9	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta EPS.	x		x		x		Buena calidad de servicio genera satisfacción del servicio recibido. Diferencia ítem 6 y 9. Podría estar aplicado.
VALOR								
10	Usted tiene confianza en esta EPS.	x		x		x		
11	Las tarifas de esta EPS en comparación con otras ciudades son justas.	x		x		x		
12	La calidad de los servicios prestados en esta EPS son buenos.	x		x		x		
13	No ha tenido problemas con los servicios prestados por esta EPS.	x		x		x		
CONFIANZA								
14	Al acudir a la EPS sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	x		x		x		
15	Esta EPS es innovadora y con visión de futuro.	x		x		x		
16	Los servicios prestados por esta EPS están cerca del nivel de mediana empresa.	x		x		x		
17	Esta EPS se preocupa por las necesidades de su usuarios.	x		x		x		
EXPECTATIVA								
18	El servicio que se ofrece la EPS se adapta a sus necesidades como usuario.	x		x		x		
19	El personal de esta EPS es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	x		x		x		
20	El personal de esta EPS posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ortiz Delgado Jorge Luis DNI: 46222480

Especialidad del validador: Lic. Administración, Mg. Comunicación y Marketing.

Arequipa, 8 de junio del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

(Anexo 9)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SISTEMA DE ORGANIZACIÓN.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURAL								
1	Se actualiza los documentos de Gestión (MOF, ROF, PEI, POI, PAC, PAP, RIT)	✓		✓		✓		
2	Hacen de su conocimiento, cualquier actualización de los documentos de gestión.	✓		✓		✓		
3	Le participan para alguna mejora en los documentos oficiales de los procedimientos.	✓		✓		✓		
4	Ha recibido talleres de socialización de los documentos de Gestión	✓		✓		✓		
5	Realizar sus actividades en equipo.	✓		✓		✓		
6	Tu desempeño se debe a la contribución de un equipo.	✓		✓		✓		
7	Crees que tu trabajo que realizas esta subdividido.	✓		✓		✓		
8	Existe comunicación permanente con los directivos	✓		✓		✓		
9	Se actualiza la estructura orgánica de la EPS	✓		✓		✓		
10	Toda innovación lo consulta con el jefe inmediato.	✓		✓		✓		
11	Los cargos de mayor responsabilidad están ocupados por las personas que gozan de más confianza en la EPS	✓		✓		✓		
12	Se involucran los directivos de los problemas que usted enfrenta.	✓		✓		✓		
13	La rotación del personal, se realiza teniendo en cuenta la gestión del conocimiento	✓		✓		✓		
14	Los directivos demuestran conocimiento sobre la estructura orgánica de la EPS	✓		✓		✓		
15	Se percibe liderazgo en los directivos.	✓		✓		✓		
16	Los directivos inspiran confianza según su conocimiento.	✓		✓		✓		
CONTEXTUAL								
17	Le consultan si hace falta personal.	✓		✓		✓		
18	Le toman en cuenta cuando solicitas personal de apoyo.	✓		✓		✓		
19	Le proveen de herramientas para mejorar su trabajo.	✓		✓		✓		
20	Le proveen de técnicas para mejorar su trabajo.	✓		✓		✓		
21	Le proveen de procedimientos de sus su actividad.	✓		✓		✓		
22	Tienen ayuda económica del Gobierno central.	✓		✓		✓		

23	percibe apoyo técnico del gobierno local o regional.	✓		✓		✓		
24	Participa en reuniones con otras entidades similares.	✓		✓		✓		
25	Le participan sobre el plan estratégico institucional.	✓		✓		✓		
26	Es socializado la visión y misión de la institución.	✓		✓		✓		
27	Se aplica el manual de ética.	✓		✓		✓		
28	Se respetan las creencias y formas de pensar.	✓		✓		✓		
29	Le hacen conocer las normas que regulan a la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pinto Vergara Yussy Miosoty DNI: 41951536

Especialidad del validador: Economista – Mg. Gestión Pública.

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

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

Cusco, 09 de junio del 2021.


 Firma del Experto Informante.

(Anexo 10)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL CLIENTE.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD FUNCIONAL								
1	El personal de esta EPS ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	✓		✓		✓		
2	En esta EPS se le da el servicio que usted espera.	✓		✓		✓		
3	El personal de esta EPS conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓		
4	Se siente bien atendido al realizar sus trámites en esta EPS.	✓		✓		✓		
5	Esta EPS presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas de servicio.	✓		✓		✓		
CALIDAD TECNICA								
7	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta EPS.	✓		✓		✓		
8	La calidad de los servicios en línea (on-line) es buena.	✓		✓		✓		
9	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta EPS.	✓		✓		✓		
VALOR								
10	Usted tiene confianza en esta EPS.	✓		✓		✓		
11	Las tarifas de esta EPS en comparación con otras ciudades son justas.	✓		✓		✓		
12	La calidad de los servicios prestados en esta EPS son buenos.	✓		✓		✓		
13	No ha tenido problemas con los servicios prestados por esta EPS.	✓		✓		✓		
CONFIANZA								
14	Al acudir a la EPS sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	✓		✓		✓		
15	Esta EPS es innovadora y con visión de futuro.	✓		✓		✓		
16	Los servicios prestados por esta EPS están cerca del nivel de mediana empresa.	✓		✓		✓		
17	Esta EPS se preocupa por las necesidades de su usuarios.	✓		✓		✓		
EXPECTATIVA								
18	El servicio que se ofrece la EPS se adapta a sus necesidades como usuario.	✓		✓		✓		
19	El personal de esta EPS es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	✓		✓		✓		
20	El personal de esta EPS posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pinto Vergara Yussy Miosoty DNI: 41951536

Especialidad del validador: Economista - Mg. Gestión Pública.

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

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

Cusco, 09 de junio del 2021.


Firma del Experto Informante.