



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado
de ESSALUD en La Unión, Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Mendoza Ancajima, Nancy del Rosario (ORCID: 0000-0002-9088-0616)

Br. Naquiche Ramos, Karina Janet (ORCID: 0000-0002-4266-4556)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestros padres, que en todo momento nos animaron a continuar con este reto, a pesar de las limitaciones de tiempo.

A nuestros hermanos, por su valioso apoyo en casa.

Mendoza Ancajima, Nancy del Rosario

Naquiche Ramos, Karina Janet

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirnos gozar del don de la vida y darnos una nueva oportunidad para seguir adelante.

A nuestros docentes de pregrado que supieron orientarnos en nuestra formación profesional.

A nuestra asesora de tesis Dra. Mercedes Palacios.

A todos los que estuvieron con nosotras en cada momento brindarnos su ayuda incondicional motivándonos para el cumplimiento de este sueño.

Mendoza Ancajima, Nancy del Rosario

Naquiche Ramos, Karina Janet

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo, enfoque y diseño de investigación..... | 11 |
| 3.2. Operacionalización de variables..... | 12 |
| 3.3. Población muestra y muestreo..... | 13 |
| 3.3.1. Población..... | 13 |
| 3.3.2. Muestra..... | 14 |
| 3.3.3. Muestreo..... | 14 |
| 3.3.4. Unidades de análisis..... | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 14 |
| 3.4.2. Instrumentos..... | 15 |
| 3.5. Procedimientos..... | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS..... | 20 |
| 4.1. Informe de la aplicación del cuestionario..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 4.2. Información de aplicación guía de entrevista..... | 32 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 40 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS..... | 46 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 47 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables..... | 49 |
| Anexo 3: Matriz indicador pregunta..... | 52 |
| Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos..... | 56 |
| Anexo 5: Consentimiento informado | 68 |
| Anexo 6: Validaciones | 70 |
| Anexo 7: Confiabilidad | 79 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Elementos tangibles en la satisfacción del asegurado..... | 21 |
| Tabla 2 Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción | 22 |
| Tabla 3 Fiabilidad en la satisfacción del asegurado | 23 |
| Tabla 4 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción | 24 |
| Tabla 5 Capacidad de respuesta y la satisfacción..... | 25 |
| Tabla 6 Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción | 26 |
| Tabla 7 Seguridad en la satisfacción del asegurado | 27 |
| Tabla 8 Correlación entre la seguridad y la satisfacción..... | 29 |
| Tabla 9 Empatía y la satisfacción del asegurado | 30 |
| Tabla 10 Correlación entre la empatía y la satisfacción | 31 |

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. El estudio fue de tipo aplicada, desde un diseño causal no experimental con enfoque mixto, donde la muestra fue de 100 usuarios. Se empleó dos instrumentos: la encuesta y la entrevista que fueron las técnicas para recolectar datos y las herramientas fueron el cuestionario y la guía de entrevista, se demostró la validez en 0,8 y 0,86, también un alfa Cronbach logrado en 0,916 y 0,927. De los principales resultados se obtiene que las condiciones en las que se encontró el centro médico son favorables porque así lo demostró la percepción de los usuarios. Se concluye que existe relación directa positiva en las variables, ya que, por medio de pruebas estadísticas de correlación de Pearson a los cuestionarios administrados a los asegurados de ESSALUD Leoncio Amaya Tume se logró como $p = 0.05$; a un nivel de significancia bilateral en 0.01, asimismo se muestra la existencia de una asociación positiva en cada una de las dimensiones, por mostrar un r menor a 0.05.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, expectativas, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the ESSALUD insured in La Unión, Piura 2022. The study was applied type, from a non-experimental causal design with a mixed approach, where the sample was 100 users. Two instruments were used: the survey and the interview that were the techniques to collect data and the tools were the questionnaire and the interview guide, the validity was demonstrated in 0.8 and 0.86, also a Cronbach alpha achieved in 0.916 and 0.927. From the main results it is obtained that the conditions in which the medical center was found are favorable because this was demonstrated by the perception of the users. It is concluded that there is a direct positive relationship in the variables, since, through Pearson's statistical correlation tests to the questionnaires administered to the insured of ESSALUD Leoncio Amaya Tume, it was achieved as $p = 0.05$; at a bilateral significance level of 0.01, the existence of a positive association is also shown in each of the dimensions, by showing an r less than 0.05.

Keywords: Service quality, user satisfaction, expectations, level of satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo empresarial se enfrenta a una gran cantidad de problemas, especialmente en términos de satisfacción, asociada con la calidad del servicio en las organizaciones y afecta el éxito de las empresas, más aún las carencias se pueden evidenciar en el sector estatal, porque presenta deficiencias sobre todo en su sector salud que ha aumentado progresivamente su demanda en los servicios como consecuencia del estrés y no se encuentran totalmente satisfechos los usuarios, esto lo corrobora una investigación ejecutada en 5 redes de atención de 29 redes existentes en el Perú, donde se menciona que los centros asistenciales suelen tener como principal problema común la satisfacción de los asegurados (CCOPA, 2017)

Calidad del servicio y satisfacción son términos interrelacionados para cualquier organización, ya sea pública o privada, la calidad es, por tanto, una filosofía organizacional y debe estar centrada en la satisfacción y la mejora continua. Por tanto, a nivel internacional, el foco está en desarrollar la calidad del servicio, en España los niveles de satisfacción en los asegurados en su sistema nacional ESSALUD ha identificado una inestabilidad, debido a que la atención individualizada ha disminuido de 2.7 % a 2.3% de forma continua en los últimos tiempos (GERIATRICAREA, 2017).

En Perú, según el censo nacional de 2017, registra 22 173 663 personas que disponen de algún tipo de seguro de salud, además 7 208 221 de la población no tienen seguro médico, esta proporción representa el 75.5% y 24.5% respectivamente. Según (ENAHU) Encuesta Nacional de Hogares para el primer trimestre de 2020, la tendencia es aproximadamente la misma, equivalente a 75.6% personas aseguradas y 24.4% personas que no cuenta con un seguro, ello nos demuestra que la cobertura no ha crecido sino se ha mantenido (INEI, 2018)

Además, al término del 2019, (ESSALUD) ejecuto el 99.96% equivalente a 11,882.000 de soles del (PIM) Presupuesto Institucional Modificado y su ejecución supero en 719,000.000 de lo ejecutado durante el 2018, por otro lado, en su partida de gasto de capital que representa la infraestructura y equipamiento, se alcanzó una realización del 86.9%, representando 320,000

000 soles, en relación al PIM, lo que aún es bastante bajo en comparación de los países latinoamericanos, lo que ha conllevado a tener instituciones públicas con deficiencias y carencias presupuestarias todo ello conlleva a que la gran parte de los centros asistenciales a nivel nacional no cuenten con lo necesario para brindar un servicio con calidad a los pacientes ambulatorios y hospitalizados (INEI, 2020).

Ante ello la entidad reguladora Superintendencia Nacional de Salud, ha evidenciado en diversos centros asistenciales, colas interminables para sacar citas médicas o ser atendido, carencia de medicamentos esto es una realidad muy frecuente en los usuarios de los servicios médicos, sin dejar de mencionar que algunos no cuentan con la infraestructura y el equipo adecuado para la atención, adicionalmente el recurso humano no presenta una buena actitud para atender a los pacientes (SUSALUD/S, 2018).

Así, en Piura, concretamente en el distrito de La Unión se encuentra ubicado el centro médico Leoncio Amaya Tume, que es el lugar donde se realizó la investigación y que pertenece a la red asistencial Piura (ESSALUD). El estudio denominado Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, que estuvo encaminado a saber la correlación o asociación en la variable calidad del servicio y satisfacción en los asegurados de ESSALUD Leoncio Amaya Tume y saber la percepción que aprecian los asegurados de los servicios recibidos, también permitió saber el nivel en el que se ubicó la calidad del servicio con el fin de poder fortalecerla para optimizar los niveles de satisfacción; creyendo que la investigación ejecutada será de gran ayuda a los agentes involucrados e interesados en el crecimiento y consolidación del sector.

El problema principal quedo formulado de esta manera ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?, además se formuló como preguntas específicas: (a) ¿de qué manera se relacionan los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?; (b) ¿qué relación tiene la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?; (c) ¿cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la

satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?; (d) ¿qué relación tiene la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?; (e) ¿cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022?. El estudio tuvo una justificación social desde una perspectiva institucional benefició al centro médico Leoncio Amaya Tume porque mejoró el nivel de imagen y posicionamiento, ya que, la investigación consintió en conocer el nivel de asociación existente en la calidad del servicio y satisfacción en los usuarios de ESSALUD, igualmente permitió contribuir con la población Piurana, debido a que se generó mayor confianza en la población.

La investigación presento por principal objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, así presento los siguientes objetivos específicos: (a) evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022; (b) analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022; (c) explicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022; (d) evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022; (e) examinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

La investigación plantea por hipótesis general la calidad del servicio se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. Además las hipótesis específicas son: (a) los elementos tangibles se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión; (b) la fiabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión; (c) la capacidad de respuesta se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión; (d) la seguridad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión; (e) la empatía se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

II. MARCO TEÓRICO

Para la temática abordada del estudio titulado Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, se encontró información de investigaciones procedentes del plano internacional, nacional y local, las que se detallan a continuación:

Pérez y Masía (2019) en la investigación denominada *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud de España* tuvieron como principal objetivo determinar la proyección de los indicadores de percepción y satisfacción en el sistema nacional de salud en España entre los periodos 2005 a 2017, presentando por diseño descriptivo no experimental, dentro de los descubrimientos se mostró una tendencia detenida en la percepción de los asegurados en cuanto a la labor del sistema sanitario, dentro de ello concluyen que se manifiesta una desaprobación en el sentir de los asegurados del sistema de salud nacional español que son relacionadas al sistema de gestión de calidad, financiación, recursos humanos y diferencias entre comunidades autónomas.

Orozco (2017) en un estudio titulado *Satisfacción del usuario con la calidad de la atención recibida en el ambulatorio del hospital militar de la escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua, Nicaragua 2017*, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua presento como objetivo general evaluar la satisfacción de los usuarios con la calidad brindada por el servicio ambulatorio en el campo de la medicina general, estudio a partir de un cruce no experimental de diseño transversal, donde la muestra incluye 364 usuarios. El estudio concluye que, clasificando la calidad del servicio, la mayor desviación de 0 es la confiabilidad y la más cercana a 0 es la dimensión activos físicos; Ese hallazgo del índice de calidad del servicio se entiende por servicio de la consulta externa según expectativas y percepciones en un nivel moderado de estándares de calidad.

Godoy (2018) en la investigación denominada *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud ESSALUD – Ayacucho*, Universidad Inca Garcilaso de la vega, determino como objetivo principal de establecer de qué forma perciben la calidad de atención y la satisfacción del

usuario del Seguro Social de Salud – ESSALUD, Ayacucho 2018, presentando un diseño de tipo descriptivo, además no experimental, debido que describe la realidad sin intervención de variables, donde la muestra fue formada por 100 pacientes, por lo que en la conclusión principal se obtiene que la opinión de calidad de atención y satisfacción con los servicios médicos del Seguro Social de Salud en Ayacucho cumple con la opinión de satisfacción, y representa la calidad del servicio, acorde al nivel general, formando un adecuado nivel de satisfacción con los diversos servicios de salud que presta.

Linares y Saavedra (2020) en el estudio denominado *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subregión de salud Jaén -Cajamarca, 2020*, Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de relación de calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la Subregión de Salud Jaén, el estudio estuvo enfocado desde la metodología no experimental y desde el alcance de tipo descriptivo correlacional, teniendo como muestra 200 usuarios. Se realizó una prueba estadística de Spearman muestra que coexiste una asociación positiva moderada en las variables que fueron objeto de estudio, lo que permite concluir que la calidad queda significativamente asociada en la satisfacción de los asegurados.

También se encontró la investigación de Malpartida (2021) titulado *Estudio acerca de calidad de servicio en la atención del cliente para los pacientes de ESSALUD*, tuvo por objetivo conocer la calidad de atención al cliente que ofrece ESSALUD y la satisfacción de asegurados del servicio, presentando un diseño descriptivo, la muestra constó de 600 mil pacientes, concluyendo así que el principal problema destacado por la prestación de los servicios de ESSALUD es el retraso en los tiempos, principal motivo porque los asegurados no acuden a ESSALUD. Igualmente señala que la primordial razón para asistir a los centros asistenciales ESSALUD es porque el asegurado no tiene que costear el tratamiento. Se encontró que los elementos de servicio más satisfactorios eran la cirugía, la atención médica y que el aspecto que más faltaba era la demora en recibir la atención adecuada.

Asimismo se ha encontrado la investigación de Canzio (2019) denominada *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este 2018*, Universidad San Ignacio de Loyola, presento como metodología un enfoque cuantitativo mostrando un alcance de tipo correlacional descriptivo, se asumió por objetivo primordial establecer la relación más relevante de calidad de servicio y satisfacción en los usuarios, se concluye que la calidad del servicio posee una correlación muy importante con los usuarios respecto a la satisfacción, porque a través de las estadísticas de correlación de Spearman se mostró una correlación en las dos variables, esto significa que la calidad del servicio tiene incidencia positiva sobre la satisfacción.

En el estudio desarrollado por Montalvo y Estrada (2020) denominado *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*, Universidad Alas Peruanas presento por objetivo analizar la asociación existente entre calidad y satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología, el enfoque empleado fue cuantitativo, con diseño no correlacional, en donde la muestra del estudio quedó conformado por 152 usuarios que se logró por medio un muestreo probabilístico, así de los hallazgos se concluye que 65.1% en los usuarios muestran que la calidad del servicio que perciben es adecuada, sin embargo 45.4% se hallan en parte satisfechos y se encontró que existe una relación directa estadísticamente moderada significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, últimamente se señala que siempre coexista una adecuada calidad en el servicio, superiores niveles de satisfacción alcanzados existirá en los usuarios.

En el aspecto local se encontró el estudio de Zapata (2019) titulado *La incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de caja Piura*. Universidad Nacional de Piura. Teniendo como objetivo establecer elementos determinantes en la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción, además de establecer el nivel de asociación de ambas variables fueron objeto del estudio, se presenta con un diseño no experimental proporcionándole el enfoque cualitativo con una muestra de 178 clientes, de los principales hallazgos se muestra la existencia de una asociación alta directa en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes Caja Piura - Agencia

Castilla, lo que demuestra que todos los clientes valoran la calidad del servicio y la califican como alta.

Encalada (2021) en la investigación denominada *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los docentes asociados a la derrama magistral oficina Piura*, Universidad Nacional de Piura, persigue por objetivo examinar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción en el personal docente, presentando así un estudio básico de naturaleza cuantitativo, con un diseño correlacional, donde la muestra fue no probabilística estuvo formada por 371 profesores. En resumen, la calidad del servicio posee relación directa y esta significativamente relacionada con la satisfacción de los docentes agrupados a la oficina del Derrama Magisterial Piura.

A continuación, se detallan las diversas teorías y definiciones conceptuales de las variables. Para explicar la variable: Calidad del servicio, según los autores Montalvo & Vergara (2018) argumentan que las cualidades que los clientes esperan de la empresa deben ser descubiertas para poder tomar decisiones que aumenten el valor del servicio, de acuerdo con los deseos del cliente. Por otro lado, Oteo (2017) argumenta que la calidad del servicio del cliente debe considerarse como un factor donde se tome en cuenta la percepción del propio cliente sobre el producto brindado, por lo tanto, por medio de la percepción, establecer y calcular si se están cumpliendo las expectativas del usuario o clientes sobre un determinado producto y/o servicio proporcionado por la compañía o las acciones que se deben implementar para la innovación.

En relación a la relevancia de Calidad del Servicio, los autores Zeithaml, Berry & Parasuraman (2017) argumentan que el brindar un adecuado servicio genera mayor retorno de la inversión, fidelidad del cliente, incrementa la imagen corporativa de la organización, porque un buen servicio impulsa a los clientes a fidelizarse, es decir, convence a otros clientes potenciales para que consuman determinados productos y/o servicios, así se mejora una imagen del servicio de una organización y/o la calidad del servicio, lo que significa que los clientes y clientes potenciales aceptarán los nuevos servicios ofrecidos por la empresa con mayor rapidez.

En relación a la Teoría del Modelo SERVQUAL Zeithaml, Parasuraman & Berry (2017) la calidad del servicio posee como primera dimensión a elementos tangibles, la que se fundamenta en indicadores: instalaciones, iluminación, ventilación, orden, limpieza, equipos y disponibilidad de materiales que tiene la empresa. Seguidamente la segunda dimensión denomina fiabilidad que implica desarrollar la capacidad y aptitud de la empresa para poder realizar un producto y/o servicio en un plazo más corto o con la misma calidad, mejor de lo esperado y establecido con el cliente.

La capacidad de respuesta según López (2019) es la tercera dimensión que destaca refiriéndose a ella como la capacidad de la fuerza operativa de la organización a su equipo de trabajo, a sus colaboradores, para brindar soporte, orientación y/o consulta rápida a los clientes que lo necesiten. Entre otras dimensiones se pueden destacar se encuentra: la seguridad que consiste en considerar aquellos mínimos requisitos relacionados a los conocimientos técnicos requeridos que deben ser fundamentales para cada colaborador de la organización, de tal manera que puedan ofrecer a los clientes una atención buena y estandarizada conforme a las funciones, tareas y cargos asignados, por último, la empatía dimensión que es definida como la capacidad innata, así involucra el desarrollo de habilidades blandas, con el propósito de ofrecer servicio de calidad. Personalizando clientes para poder responder a sus objeciones, insatisfacciones, miedos y gustos y preferencias.

Para explicar la variable: Satisfacción podemos destacar el aporte de Walker (2020) quien destaca la relevancia de lograr una satisfacción plena del cliente, debido que es un requisito imprescindible para poder posicionarse en la mente del usuario o cliente. Para el logro del objetivo posicionamiento deja de ser un objetivo solo del área de marketing para lograr ser un objetivo organizacional, ello encaminado hacia el cliente.

Además, López (2019) afirma que diversos son los favores de preservar a los clientes plenamente satisfechos, por ejemplo: Los clientes que son satisfechos son leales y pues el costo de retención es menor que obtener nuevos clientes, así los clientes totalmente satisfechos pueden lograr ser

embajadores de marca y ayudarles a adquirir nuevos clientes, clientes referidos, además de clientes satisfechos que están dispuestos para comprar nuevos productos o servicios. Es decir, puede realizar intercambios horizontales. Aumentar el beneficio por cliente.

Sobre las expectativas Walker (2019) indica que es un rol importante en la mente de los consumidores, porque es lo que los clientes esperan conseguir, de un determinado servicio o producto, es fundamental cumplir con sus expectativas, necesarias para poder satisfacerlo o no. Así destaca tres contextos que crean o mantienen expectativas. Por ejemplo, en el primer caso, una promesa de la empresa sobre los beneficios del servicio o producto. El segundo caso surge debido a la experiencia positiva de la adquisición realizada previamente con la misma u otra organización y en el último caso la percepción de amigos, conocidos, familiares. Entonces, de esta manera, es importante realizar un seguimiento de las expectativas de los clientes y de los servicios que ofrece una organización. Constantemente los busca para cumplir o superar sus expectativas.

Para conocer los niveles de satisfacción Blanco (2017) refiere a ellos y enfatiza que los niveles de satisfacción vienen luego del procesamiento inicial del consumidor por parte de la empresa, a pesar de que se ha realizado un pedido de compra de productos o servicios, los clientes se dividen en dos niveles de satisfacción: Satisfecho e insatisfecho. En primer lugar, el estado de Insatisfacción, que es un sentimiento negativo, es pues consecuencia de una experiencia por debajo de las expectativas marcadas por la empresa. La satisfacción, en cambio, se define como el sentimiento positivo derivado de una experiencia igual o superior a las expectativas planteadas por la organización.

Para Walker (2019) resalta las dimensiones o criterios entre los cuales se destaca como primer lugar al rendimiento percibido en esta dimensión, enfatizo la capacidad de la compañía o institución de brindar un nivel de servicio basado en las expectativas del cliente que realizan negocio con la organización. La segunda dimensión considerada es las expectativas que hacen énfasis a la proyección que hacen los clientes sobre un escenario futuro, en concordancia con el nivel de satisfacción que se conseguirá del

servicio/producto recibido de una empresa. En tercer lugar, el nivel de satisfacción en este aspecto, el foco está en las diversas áreas, que el cliente piensa importantes en correspondencia a la obtención de un producto o servicio. Esa es la satisfacción con la calidad, marca y servicio recibido.

En relación a los métodos de medición de la satisfacción, autores como Fernández (2018) argumentan que los métodos de evaluación de la satisfacción asumen que existen diversos métodos para evaluar la satisfacción de un cliente, donde uno de los métodos es la investigación de mercados que examina las encuestas más satisfactorias y trascendentales. También argumenta que existen distintas organizaciones en el mercado que no saben qué crea la satisfacción del cliente, lo cual puede ser provocado por varias razones: Miedo a medir los niveles de los usuarios o la satisfacción de los clientes o porque no cuentan con los medios o recursos para evaluarlos.

Así que entre las herramientas para medir la satisfacción se destaca los estudios de mercado: Es entendible opinar que para que un producto funcione en un determinado mercado, debe utilizarse un estudio de mercado. No obstante, es notable que los estudios de mercadotecnia supongan examinar y medir la variable de satisfacción de clientes. Otros de los métodos empleados suelen ser las encuestas de satisfacción del cliente, debido que éstas pueden convertirse en una buena fuente de información, si se respetan las normas de la aplicación entre las que se destacan: segmentación de clientes y segmentación por departamentos.

III. METODOLOGÍA

Acerca de la metodología dada la naturaleza del estudio, el objetivo fue saber el grado de correspondencia en las variables calidad del servicio y satisfacción, por ello se utilizó como método inductivo como lo indica Carrasco (2018) puesto que, a través del análisis de cada variable, se es posible derivar los resultados mediante el proceso de sintetizar y analizar los datos para poder interpretar los resultados encontrados.

3.1. Tipo, enfoque y diseño de investigación

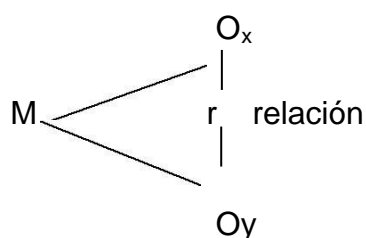
Desde la función que cumplió la investigación, se consideró aplicada, debido a su fin que es resolver un problema en un contexto real y ser capaz de predecir el comportamiento de cada variable en un contexto determinado así lo señala Carrasco (2018), porque, se reconoce que el estudio ha dado lugar a una mejoría de calidad del servicio en la institución de salud.

También conforme con la intención de la investigación, autores como Sánchez (2019), el estudio es correlacional, debido que se enfocó en evaluar la asociación que existió en las variables calidad del servicio y satisfacción, también se evaluó el comportamiento de calidad del servicio y la satisfacción de los asegurados.

Asimismo, conforme al diseño del estudio que se realizó, se consideró no experimental, como afirma Hernández (2019), porque el propio investigador describió el contexto de la investigación sin ningún manejo de variables, porque consistió en un estudio en la cual se observaron variables y unidad de análisis en su ámbito natural, sin variación intencional. En cuanto al marco temporal de la recopilación de datos, esta es transversal, ya que, se realizó durante un período de tiempo determinado.

El diseño del estudio se realizó con un enfoque mixto debido a que en la estadística inferencial se utiliza técnicas y herramientas cuantitativas y cualitativas como cuestionarios y guías de entrevista, presento por diseño transversal de correlación, que tuvo por objetivo establecer la relación en las variables sobre un período de tiempo determinado. Para fines del estudio se evaluó la asociación en la variable calidad del servicio y satisfacción del asegurado durante un cierto período de tiempo. (Hernández, 2019).

Entonces, la secuencia se diagrama de la siguiente forma:



Adónde:

M : Muestra

O_x : Variable 1.

O_y : Variable 2.

R : Asociación de variables.

3.2. Operacionalización de variables

Las variables de investigación mencionadas en el estudio se detallan a continuación:

Variable 1: Calidad del servicio.

Percepción de agrado por parte del usuario/cliente, por el servicio (Millones, 2019)

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Estimación que realiza el usuario por el esfuerzo que hace la organización. Es necesario conocer cuáles son sus necesidades y motivaciones (Walker, 2017).

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

En la investigación la población fue determinada por los usuarios del centro médico Leoncio Amaya Tume que asciende a 33 218 usuarios de género masculino y femenino según las estadísticas del ESSALUD del Distrito de La Unión (2022), así Hernández (2018) indica que la población es un conjunto de la totalidad de casos convenientes en una serie de características, unidades o fuentes de información que forman la totalidad, además la población del estudio se clasifico por ser finita porque se sabe el número puntual de los usuarios pertenecientes al centro médico.

3.3.1.1. Criterios de selección

Cumplió la muestra con los sucesivos juicios de exclusión e inclusión que se puntualizan a continuidad.

Criterio de inclusión

- Asegurados de ambos sexos
- Asegurados que por lo menos tengan 3 atenciones
- Usuarios mayores de 20 a 50 años

Criterio de exclusión

- Personas no disponibles

3.3.2. Muestra

En cuanto a la muestra quedó conformada en 100 usuarios que cuyas edades estuvieron comprendidas a partir de 20 años a 50 años que cuenten por lo menos con 3 atenciones, debido a que ellos tuvieron una mejor percepción de calidad brindada de los servicios. Se trabajó bajo un muestreo no probabilístico intencional porque los elementos escogidos para la conformación de la muestra fueron seleccionados a criterio de las investigadoras Hernández (2017), así se fundamenta la cantidad de usuarios debido a la atención limitada según las ordenanzas y el Decreto Supremo 159-2021-PCM informado por el periódico El Peruano.

3.3.3. Muestreo

El procedimiento para escoger la muestra por medio de la población se le denominó muestreo no probabilístico intencional, en la presente investigación se ejecutó teniendo como base o fundamento dicho muestreo.

3.3.4. Unidades de análisis

Estuvo formada la unidad de análisis por los usuarios que acuden asiduamente al centro médico Leoncio Amaya Tume, la cantidad ascendió a 100 usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta:

Empleándose a los usuarios del Centro Médico Leoncio Amaya Tume, que constituyó la unidad de análisis, se consideró preciso la aplicación de dos encuestas, la primera es para obtener un análisis de calidad de servicio, mediante el cual se han estudiado factores como elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta que formaron parte de las dimensiones evaluadas.

Además, se utilizó otra encuesta para medir la satisfacción que presentaron los asegurados del centro médico, así Bernal (2018), la

encuesta se define como una técnica de indagación con un enfoque cuantitativo para obtener o brindar información que ayude a resolver problemas de investigación en un determinado contexto de la realidad y se constituye a la administración del instrumento de medición denominado cuestionario.

Entrevista

Dirigida a director Dr. Eduardo Solano Zunini del centro médico Leoncio Amaya Tume en el distrito de La Unión, por lo que se indica para Carrasco (2018) es una de las técnicas que utiliza la guía de entrevista como herramienta, utilizada para recopilación de datos más exactos, consistió en el intercambio de información con el entrevistador y el entrevistado; esta se mostró de forma estructurada e involucra al entrevistador haciendo una lista de preguntas específicas y en un orden establecido.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario:

Para autores como Hernández (2018) revela que es una recolección de información que se ejecuta por medio de determinadas interrogaciones las cuales evaluaron los varios indicadores propuestos determinados en la operacionalización de variables.

El cuestionario acerca de calidad del servicio consto de diferentes ítems distribuidos conforme a las cinco dimensiones examinadas (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), donde cada ítem se califica utilizando preposiciones de opción múltiple en una escala Likert, la puntuación estuvo establecida de 5 a 1; que corresponde a siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) donde se representa cada resultado el promedio de la puntuación de cada ítem. En cuanto al cuestionario de satisfacción del usuario, se consideraron diferentes ítems distribuidos según las dimensiones desarrolladas (desempeño percibido, expectativas, nivel de

satisfacción) cada dimensión ha sido evaluada con preposiciones tipo Likert de opción múltiple, con valores correspondientes a: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Como tal, la calidad del instrumento estuvo garantizada, ya que fue preparada con un conocimiento profundo del tema para luego diseñar una batería de ítem por las investigadoras a cargo del estudio, luego ha sido verificado contra los criterios razonables, además ha sido confirmado por expertos en el campo quienes han válido su claridad, relevancia y consistencia.

Guía de entrevista:

Otras de las herramientas que se ha adoptado es la guía de entrevista, por lo que para realizar una entrevista se ha implementado un proceso flexible para ayudar al entrevistador a entender la temática que se discutió y se utilizó un lenguaje comprensible, por supuesto, fue útil emplear un formato estructurado denominado guía de entrevista para facilitar la recopilación de la información necesaria. Esta herramienta ha sido dirigida al director del centro médico Leoncio Amaya Tume y conto con relación de las variables del estudio, se evaluó el escenario de la actualidad en el desarrollo de las actividades. Obteniéndose una razón fundada para las diversas preguntas expresadas durante la entrevista, que se realizaron de manera presencial con la coordinación del director del centro médico.

En relación a la confiabilidad y validez del instrumento se estimó la validez interna, a fin de poder evidenciar el nivel en el que el instrumento de medición midió la variable calidad del servicio y satisfacción, teniéndose en cuenta la validez de contenido.

Entendiéndose por la validez del contenido a una prueba en la que se trabajó para validar el contenido de las herramientas utilizadas para determinar las percepciones de la calidad del servicio, se han utilizado técnicas de evaluación de expertos, así Hernández (2018) indica que la validez de contenido (CV) hace referencia a la medida en que el instrumento ha medido el valor total de los instrumentos, así como la

validez específica para cada ítem, además permitió medir el grado de confianza o concordancia y conservación por medio de la puntuación obtenida por cada uno de los 3 evaluadores.

La confiabilidad de las herramientas se evaluaron mediante el Alfa de Cronbach, y los hallazgos manifestaron que existe una consistencia interna con significancia en los cuestionarios y se utilizaron para confirmar el grado de consistencia interna y homogeneidad de los instrumentos, teniendo en consideración como el nivel de significancia de 95% y el error ($\alpha = 0.05$), por lo que Hernández (2018) indica que la confiabilidad de un determinado instrumento de medición hace referencia a la medida en que su aplicación reiterada sobre un mismo objeto de estudio produce los mismos resultados.

Asimismo se empleó la prueba piloto, a fin de comprobar la confiabilidad de los instrumentos aplicados para verificar que los asegurados entendieron los diversos factores de cada instrumento y para verificar su confiabilidad, se ejecutó una prueba piloto, que para Carrasco (2018) esta consistió en una pequeña prueba de escala para comprobar la calidad del instrumento y sugerir mejoras significativas si se considera necesario, en estudio, toda la unidad analítica se considera como la muestra, sin ningún criterio de selección, solo que se cumplen con los criterios de muestra, en la administración de la prueba piloto no se excluyó ningún ítems porque, las varianzas son equivalentes para lograr su confiabilidad, por lo que considera que ambos cuestionarios aplicados son muy confiables al tomar en cuenta los valores propuestos por George y Mallery.

Variable 1: Calidad del servicio

| Evaluación de fiabilidad | |
|------------------------------|--------------|
| Coeficiente Alfa de Cronbach | N ° de casos |
| ,916 | 33 |

Variable 2: Satisfacción del usuario

| Evaluación de fiabilidad | |
|------------------------------|--------------|
| Coeficiente Alfa de Cronbach | N ° de casos |
| ,927 | 23 |

3.5. Procedimientos

El estudio que se desarrolló en las infraestructuras del centro médico Leoncio Amaya Tume en el distrito de La Unión en la oficina que se ubica en la avenida Augusto B. Leguía 666, donde se aplicaron los instrumentos (cuestionarios y guía de entrevista), a 100 usuarios que conformaron parte de la unidad de análisis y formaron parte de la muestra con la aplicación del instrumento denominado cuestionario con interrogantes que fueron ordenadas empleando escala Likert con estimaciones de 5 a 1; corresponde a siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca, para cada ítems diferente considerado según las dimensiones.

3.6. Método de análisis de datos

Fueron los datos procesados utilizándose el programa estadístico SPSS versión 26, el mismo que representa valores numéricos, mostrados por medio de tablas, a fin de realizar el procesamiento respaldo para datos agregados. Además, facilito calcular la fiabilidad del cuestionario.

Por tanto, para realizar la prueba de hipótesis correspondiente se empleó la correlación de Pearson, a fin de establecer la presencia de una asociación significativa entre variables y para saber el nivel de asociación

en ambas variables denominadas calidad de servicio y satisfacción, se utilizó puntuaciones totales obtenidas para cada usuario, por otro lado, el estadístico de correlación de Pearson permitió realizar la toma de decisiones en las hipótesis de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para su ejecución en la investigación conllevó a revisar los principios del Código de Ética de la UCV Universidad Cesar Vallejo (2022), obteniendo el consentimiento informado de los usuarios del Centro Médico Leoncio Amaya Tume, en donde cada asegurado nos suministró libremente información solicitada para la investigación, la misma que fue de carácter reservada para que sea respondida con veracidad, así se informó que la investigación es de carácter público y servirá por modelo para próximas indagaciones, para ello fue utilizado una autorización para su difusión utilizándose el formato informado de consentimiento predeterminado por la universidad.

Por tanto, se resaltaron los principios considerados como la información confidencial, privacidad y discreción para que el asegurado pueda tener seguridad durante la construcción del cuestionario, la honestidad de los participantes y las investigadoras en el momento de la labor y la equidad, estos aspectos éticos ofrecieron seguridad en la consecución del estudio, ya que se desarrolla de acuerdo con principios éticos y conduce a una investigación efectiva.

IV. RESULTADOS

Los hallazgos detectados en el estudio desarrollado denominado Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, se fundamentaron en la administración del instrumento llamado cuestionario, que fue tomado a los usuarios del centro médico.

4.1. Informe de la aplicación del instrumento cuestionario

El cuestionario estuvo constituido por 56 proposiciones acerca de las variables de investigación, empleando una escala tipo Likert cuyas valoraciones van de 5 al 1 y conformaron las alternativas de respuesta tipo elección múltiple, siendo el propósito de examinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción, también para la realización del análisis y la toma de decisiones de las hipótesis planteadas para la investigación se consideró como coeficiente estadístico el Alfa de Cronbach.

Los cuestionarios estuvieron aplicados en el centro médico Leoncio Amaya Tume, además se puntualizan las tablas de frecuencia y porcentajes en relación a los objetivos trazados:

Objetivo 1: Evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tabla 1*Elementos tangibles en la satisfacción del asegurado*

| Elementos tangibles | Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | | Total | |
|------------------------------|----------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|----------|-------|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Amplitud de ambientes | 4 | 4,00 | 2 | 2,00 | 2 | 2,00 | 5 | 5,00 | 87 | 87,00 | 100 | 100 |
| Higiene | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 5 | 5,00 | 8 | 8,00 | 87 | 87,00 | 100 | 100 |
| Acceso en entradas y salidas | 4 | 4,00 | 2 | 2,00 | 0 | 0,00 | 2 | 2,00 | 92 | 92,00 | 100 | 100 |
| Diseño y orden | 6 | 6,00 | 4 | 4,00 | 8 | 8,00 | 7 | 7,00 | 75 | 75,00 | 100 | 100 |
| Iluminación | 1 | 1,00 | 5 | 5,00 | 3 | 3,00 | 3 | 3,00 | 88 | 88,00 | 100 | 100 |
| Materiales y equipos | 35 | 35,00 | 18 | 18,00 | 31 | 31,00 | 4 | 4,00 | 12 | 12,00 | 100 | 100 |
| Diversidad de especialidades | 31 | 31,00 | 18 | 18,00 | 40 | 40,00 | 5 | 5,00 | 6 | 6,00 | 100 | 100 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Interpretación

Los hallazgos encontrados en la tabla 1 respecto a la dimensión elementos tangibles en relación a la amplitud de los ambientes prevalece el nivel muy alto equivalente al 87% , por el contrario solo el 4% se encuentra en un nivel muy bajo, también en relación a la higiene se ubican en el nivel muy alto representando un 87%, sin embargo solo el 5% considera un nivel medio, en cuanto a las prioridades al diseño y al orden los asegurados perciben que se ubican en un nivel muy alto, por ello se evidencia un resultado favorable de 75% no obstante el 6% se sitúan en un nivel muy bajo, así en cuanto a la iluminación se ubica en un nivel muy alto semejante al 88%, pues solo el 5% se sitúa en una categoría muy baja respecto a la percepción de la iluminación.

Además, la disponibilidad de materiales y equipos se encuentra en nivel deficiente representando un 35%, no obstante, el 4% se ubican en un nivel alto, también la diversidad de especialidades con las que cuenta el centro médico es deficiente, pues el 31% califica como muy bajo y solo el 6% los percibe que cuenta con variedades de especialidades.

Analizando los porcentajes se demuestra que las situaciones en las que se encontró ESSALUD Leoncio Amaya Tume relacionadas aquellos elementos tangibles son favorables, no obstante, existen deficiencias en cuanto a la variedad de especialidades y la disponibilidad del equipo para atender a los asegurados del centro Médico.

Tabla 2

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| | | Elementos tangibles | Satisfacción |
| Elementos tangibles | Correlación de Pearson | 1 | ,708** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,708** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₁: Los elementos tangibles se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

H₀: Los elementos tangibles NO se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

La prueba de hipótesis se corrobora en la dimensión elementos tangibles y satisfacción, presentan una correlación semejante de 0.708, valor cercano a 1, el mismo que por la escala Pearson es alta, de la misma manera la significatividad de error es semejante a 0,01, es decir a 0,05 es el error máximo permitido. Aquel resultado admite aprobar la hipótesis específica 1, por ello se puede aseverar la existencia de una relación positiva en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del asegurado del centro médico Leoncio Amaya Tume.

Objetivo 2: Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tabla 3

Fiabilidad en la satisfacción del asegurado

| Fiabilidad | Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | | Total | |
|--------------------------------|----------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|----------|-------|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Reprogramaciones | 53 | 53,00 | 5 | 5,00 | 28 | 28,00 | 5 | 5,00 | 9 | 9,00 | 100 | 100 |
| Tiempo oportuno | 6 | 6,00 | 5 | 5,00 | 25 | 25,00 | 8 | 8,00 | 56 | 56,00 | 100 | 100 |
| Actitud | 7 | 7,00 | 3 | 3,00 | 8 | 8,00 | 10 | 10,00 | 72 | 72,00 | 100 | 100 |
| Atención en el tiempo oportuno | 8 | 8,00 | 2 | 2,00 | 11 | 11,00 | 11 | 11,00 | 68 | 68,00 | 100 | 100 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Interpretación

Por lo que refiere a los resultados con relación a la dimensión fiabilidad de la muestra se verifica respecto a la reprogramación de citas se sitúan en un nivel muy bajo personificando un 53% y solo el 9% no ha tenido reprogramaciones en las citas médicas, además en relación al tiempo en las que son atendidas consideran que son oportunas representando un 56% ubicándose en un nivel muy alto y solo el 6% situándose en un muy bajo nivel, en relación a la atención que reciben por parte de los colaboradores del centro médico consideran que es muy bueno equivalente al 72%, sin embargo solo el 7% se ubica en un nivel muy bajo calificándolo como deficiente producto de la una mala experiencia en la atención.

Así la atención en el tiempo oportuno representa un 68% de encuestados que así lo consideran; no obstante, solamente el 8% se sitúa en un nivel muy bajo.

Al interpretar los hallazgos se estableció que las condiciones asociadas a la fiabilidad son favorables, porque en su gran parte de los asegurados de ESSALUD perciben un nivel adecuado, pero a pesar de ello se debe dar énfasis en las reprogramaciones de citas médicas que tienen, ello producto de la falta de profesionales que atiendan las especialidades, sumado al incremento de la demanda de los servicios médicos.

Tabla 4

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|------------|--------------|
| | | Fiabilidad | Satisfacción |
| Fiabilidad | Correlación de Pearson | 1 | ,787** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,787** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₁: La fiabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

H₀: La fiabilidad NO se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

Los hallazgos permiten realizar una prueba de hipótesis y afirmar que en la dimensión fiabilidad y satisfacción, coexiste una asociación semejante a 0.787, próxima a 1, que en una escala de Pearson fue positiva considerable. Además, la significatividad de error es de 0,01, ello quiere decir que menor a 0,05 que viene a ser error máximo permitido. Este hallazgo admitió la aceptación de la hipótesis específica 2, por ello se afirma que existe relación positiva considerable en la dimensión fiabilidad y satisfacción en los asegurados del centro medido Leoncio Amaya Tume.

Objetivo 3: Explicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tabla 5

Capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado

| Capacidad de respuesta | Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | | Total | |
|--------------------------------|----------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|----------|-------|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Disponibilidad en los horarios | 7 | 7,00 | 1 | 1,00 | 10 | 10,00 | 7 | 7,00 | 75 | 75,00 | 100 | 100 |
| Flexibilidad en la atención | 3 | 3,00 | 3 | 3,00 | 6 | 6,00 | 3 | 3,00 | 85 | 85,00 | 100 | 100 |
| Turnos en atención | 2 | 2,00 | 1 | 1,00 | 2 | 2,00 | 2 | 2,00 | 93 | 93,00 | 100 | 100 |
| Capacidad resolutive | 6 | 6,00 | 3 | 3,00 | 20 | 20,00 | 10 | 10,00 | 61 | 61,00 | 100 | 100 |
| Tiempos de respuesta | 4 | 4,00 | 1 | 1,00 | 18 | 18,00 | 9 | 9,00 | 68 | 68,00 | 100 | 100 |
| Tiempo de espera | 8 | 8,00 | 4 | 4,00 | 19 | 19,00 | 4 | 4,00 | 65 | 65,00 | 100 | 100 |
| Reclamos | 15 | 15,00 | 5 | 5,00 | 31 | 31,00 | 6 | 6,00 | 43 | 43,00 | 100 | 100 |
| Reprogramaciones | 7 | 7,00 | 4 | 4,00 | 22 | 22,00 | 9 | 9,00 | 58 | 58,00 | 100 | 100 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Interpretación

Los hallazgos examinados demuestran en la tabla 5 respecto a la dimensión capacidad de respuesta en relación a disponibilidad del horario se evidencia hallazgos favorables situándose en el nivel muy alto equivalente al 75% , por lo contrario el 7% se ubican en un bajo nivel, así con respecto a la flexibilidad en la atención se puede evidenciar que los asegurados se ubican en un muy alto nivel equivalente a un 85%, sin embargo el 3% se sitúan en un nivel muy bajo, además respecto a los turnos en la atención se considera que son muy favorables ello debido que se trabaja en doble horario con una percepción del 93%, no obstante el 2% se sitúan en un nivel muy bajo, en cuanto a la capacidad resolutive es favorable respaldado en el 61% de la percepción de los usuarios, solo el 20% se ubica en un nivel medio, no obstante el 6% se sitúan en un nivel muy bajo respecto a la capacidad resolutive del centro médico.

También en relación a los tiempos de respuesta el 68% se sitúan en un nivel muy alto, el 18% se colocan en un medio nivel, por el contrario el 4% se sitúan en un muy bajo nivel, en cuanto a los tiempos de respuesta o espera están conformes representando el 65%, sin embargo el 8% se sitúan en un nivel muy bajo, en relación a los reclamos presentados el 43% se ubica en un nivel muy alto, sin embargo el 15% se ubican en un nivel muy bajo, es decir sus reclamos no han sido atendidos, así con respecto a las reprogramaciones el 58% se ubica en un nivel muy alto y solo el 22% se ubica en un medio nivel, no obstante el 7% se sitúan en un muy bajo nivel y considera que en el aspecto reprogramaciones es muy deficiente y deben mejorar en este aspecto.

Los datos en la tabla 5 demuestran que las situaciones en las que se halló el centro de salud son favorables, pero a pesar de ello siempre se puede mejorar y fortalecer los diversos aspectos como el manejo de reclamos, capacidad resolutive entre otros.

Tabla 6

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado

| Correlaciones | | | |
|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| | | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
| Capacidad de respuesta | Correlación de Pearson | 1 | ,864** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,864** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₁: La capacidad de respuesta se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

H₀: La capacidad de respuesta NO se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

La tabla 6 muestra el coeficiente de Pearson logrado es 0,864 a un nivel de correlación bilateral en 0,01 ello acorde con el baremo de interpretación de Hernández (2019), muestra que coexiste una asociación positiva considerable, es decir existe una relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado, ello indica cuando mayor fortalecida se encuentre la dimensión mayor serán los niveles de satisfacción de los asegurados del centro médico Leoncio Amaya Tume. La significancia bilateral hallada es menor a 0,05, por ello se contradice la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Objetivo 4: Evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tabla 7

Seguridad en la satisfacción del asegurado

| Seguridad | Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | | Total | |
|-------------------------------|----------|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|----------|-------|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Respeto en el horario | 0 | 0,00 | 3 | 3,00 | 2 | 2,00 | 3 | 3,00 | 92 | 92,00 | 100 | 100 |
| Responsabilidad en el horario | 1 | 1,00 | 2 | 2,00 | 7 | 7,00 | 2 | 2,00 | 88 | 88,00 | 100 | 100 |
| Puntualidad | 0 | 0,00 | 4 | 4,00 | 3 | 3,00 | 2 | 2,00 | 91 | 91,00 | 100 | 100 |
| Profesionalismo | 36 | 36,00 | 16 | 16,00 | 32 | 32,00 | 8 | 8,00 | 8 | 8,00 | 100 | 100 |
| Experiencia | 5 | 5,00 | 3 | 3,00 | 12 | 12,00 | 18 | 18,00 | 62 | 62,00 | 100 | 100 |
| Confianza | 2 | 2,00 | 1 | 1,00 | 7 | 7,00 | 13 | 13,00 | 77 | 77,00 | 100 | 100 |
| Prestigio | 2 | 2,00 | 1 | 1,00 | 14 | 14,00 | 4 | 4,00 | 79 | 79,00 | 100 | 100 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Interpretación

En correspondencia a los hallazgos alcanzados relacionados a la seguridad se verifica el respeto en el horario de atención el 92% se encuentra conforme con ello, por su parte solo el 3% se ubica en un nivel bajo o no está conforme, además la responsabilidad con la que se encontró en el centro médico se ubicó en un nivel favorable representado así el 88%, sin embargo el 2% se situó en un nivel bajo, por su parte en lo que se refiere a puntualidad al momento de ser atendidos se ubican en un muy alto nivel, sustentado en el 91%, todo lo inverso con el 4% que perciben una actitud desfavorable frente a la puntualidad, también respecto al profesionalismo no se encuentran muy conformes con ello, pues ello está sustentado que el 36% perciben que se hallan en un nivel muy bajo, por el contrario solo el 8% califica como un buen profesionalismo las atenciones, en lo que se refiere a la experiencia por parte del personal que los atiende a los asegurados perciben una buena experiencia por parte de los profesionales como muy alto respaldado en el 62% de las percepciones, por su parte todo lo inverso ocurre con el 5% que considera o percibe la experiencia de los profesionales desfavorable.

Al examinar los hallazgos encontrados se estableció que las condiciones relacionadas a la seguridad son favorables, porque en su mayoría de los asegurados se sitúan o perciben un buen nivel alto y muy alto, no obstante se debe dar énfasis en el profesionalismo con la que atienden los profesionales, pues consideran o perciben que no son idóneos para su cargo o especialidad.

Tabla 8

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del asegurado

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|-----------|--------------|
| | | Seguridad | Satisfacción |
| Seguridad | Correlación de Pearson | 1 | ,819** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,819** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₁: La seguridad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

H₀: La seguridad NO se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

Los hallazgos aceptan de la prueba de hipótesis en la dimensión seguridad y satisfacción del asegurado, coexiste una correlación semejante a 0.819, próxima a 1, que en una la escala de Pearson se considerada positiva. Así mismo la significatividad de error es 0,01, ello indica que mientras menor a 0,05 que es el error máximo aceptado. Este descubrimiento admitió la aceptación de la hipótesis específica 4 por ello se demuestra que existe una asociación positiva considerable en la dimensión seguridad y satisfacción del asegurado del centro médico Leoncio Amaya Tume.

Objetivo 5: Examinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tabla 9

Empatía y la satisfacción del asegurado

| Empatía | Muy bajo | | Bajo | | Medio | | Alto | | Muy alto | | Total | |
|------------------------------|----------|------|------|------|-------|-------|------|------|----------|-------|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Interés en la atención | 1 | 1,00 | 2 | 2,00 | 7 | 7,00 | 2 | 2,00 | 88 | 88,00 | 100 | 100 |
| Orientación hacia el usuario | 4 | 4,00 | 2 | 2,00 | 8 | 8,00 | 2 | 2,00 | 84 | 84,00 | 100 | 100 |
| Atención personalizada | 1 | 1,00 | 1 | 1,00 | 3 | 3,00 | 6 | 6,00 | 89 | 89,00 | 100 | 100 |
| Mejoras en la atención | 2 | 2,00 | 2 | 2,00 | 12 | 12,00 | 1 | 1,00 | 83 | 83,00 | 100 | 100 |
| Cortesía | 1 | 1,00 | 0 | 0,00 | 8 | 8,00 | 3 | 3,00 | 88 | 88,00 | 100 | 100 |
| Amabilidad | 1 | 1,00 | 1 | 1,00 | 9 | 9,00 | 3 | 3,00 | 86 | 86,00 | 100 | 100 |
| Respeto | 0 | 0,00 | 1 | 1,00 | 3 | 3,00 | 4 | 4,00 | 92 | 92,00 | 100 | 100 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Interpretación

Los hallazgos examinados demuestran en la tabla 9 que la dimensión empatía relacionada al interés en la atención los resultados son favorables sustentados en el 88% de la percepción de los usuarios, sin embargo solamente el 2% se ubican en un bajo nivel respecto al interés por parte de los colaboradores hacia los asegurados, también la orientación hacia el usuario se percibe como muy alta representando el 84%, no obstante solamente el 4% se ubica en un nivel muy bajo, con relación a la atención personalizada se ubican en un nivel alto con 89% y el 1% percibe con un nivel muy bajo o desfavorable, así también se evidencia que las mejoras en la atención representan un 83% y solo el 2% se ubican en un nivel o categoría muy baja, la cortesía con la que se atiende es percibida como favorable equivalente a un 88% sin embargo solo el 1% se ubica en un muy bajo nivel, en relación a la amabilidad y respeto se ubican en un nivel adecuado representando así un nivel muy alto con un 86% y 92% respectivamente.

Según los datos en la tabla 9 se puede deducir que las situaciones en las que se encontró la institución de salud son óptimas relacionadas a la empatía, pero a pesar de ello siempre se puede realizar mejoras, pues existen asegurados que se sitúan en niveles bajos y muy bajos, por ello consideramos esencial la necesidad del fortalecimiento de la empatía, para mejorar la satisfacción en el usuario.

Tabla 10

Correlación entre la empatía y la satisfacción del asegurado

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|---------|--------------|
| | | Empatía | Satisfacción |
| Empatía | Correlación de Pearson | 1 | ,818** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,818** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados de la ESSALUD, Leoncio Amaya Tume

Contrastación de la hipótesis específica 5

H₁: La empatía se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

H₀: La empatía NO se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión.

En la tabla 10 indica el coeficiente de Pearson logrado es 0, 818 a un nivel bilateral de correlacion en 0,01 ello indica conforme en el baremo de la interpretación Hernández (2018), sustenta existencia de una correlación positiva considerable, ello demuestra que existe una asociación directa en la dimensión empatía y satisfacción del asegurado, indicando que mientras menos consolidada se halla la empatía menores serán los niveles de satisfacción habrán en los usuarios del centro médico Leoncio Amaya Tume. La significancia bilateral encontrada fue menor a 0,05, demostrando que se contradice la hipótesis nula y por tanto admite la hipótesis de estudio.

4.2. Información de aplicación guía de entrevista

Los resultados logrados en la entrevista para la investigación fueron alcanzados por medio de la aplicación al director de salud de la institución Leoncio Amaya Tume, se estructuró 8 interrogaciones que asumieron como propósito fundamental el logro del objetivo general propuesto en la investigación.

Respecto al Objetivo 1: Evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Respecto a la temática abordada en los elementos tangibles, se consideró la infraestructura con la que cuenta el centro médico que, si bien es amplia, pero no es la adecuada para el rubro, además de la disposición que tiene a su alcance los materiales y equipamiento para las atenciones, la creciente demanda de los asegurados por incremento de la población de La Arena.

En cuanto al Objetivo 2: Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Por lo que se refiere a la fiabilidad se abordó las reprogramaciones, el tiempo en las atenciones realizadas, donde se encontró que siempre suelen darse reprogramaciones, ello como consecuencia de la falta de personal, pero a pesar de ello tratan de brindar una atención oportuna en menor tiempo posible en beneficio de los asegurados, para ello consideran, además fundamental la actitud de los colaboradores porque ellos son el foco de atención y el primer contacto con los asegurados.

En relación al Objetivo 3: Explicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

La temática abordada fue acerca de la disposición en los horarios, la flexibilidad en la atención, turnos, los reclamos por parte de los usuarios que si bien están en un nivel de aceptable, al menos no tenemos ya la cantidad de repente de reclamaciones que habían tal vez en un inicio, como indica que se

viene mejorando la oferta del servicio, si bien a veces hay observaciones o reclamaciones que se hacen, tenemos que aceptarlas porque así lo dicta la norma nacional, pero también es verdad que muchos de ellos son a veces infundadas.

Respecto al objetivo 4: Evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Los temas que estuvieron en discusión fueron relacionados al prestigio, confianza por parte de los usuarios hacia el centro médico, pero resalta que se respeta el horario de atención y son responsables con sus funciones desarrollándolas con puntualidad y profesionalismo, pues cuentan con el mejor staff de médicos que garantizan la experiencia, confianza y prestigio.

En cuanto al objetivo 5: Examinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Se abordaron temas como la orientación hacia el usuario, las mejoras que se vienen implementado manifestando que siempre se esmeran por brindar una buena atención para los asegurados, orientándose siempre hacia el usuario, caracterizándose por esforzarse en desarrollar una atención personalizada en las diversas especialidades médicas con las que cuenta y siempre buscando mantener una mejora en la atención y frecuentemente realiza ciertos indicadores de medición que facilitan realizar el diagnóstico de la condiciones actuales.

V. DISCUSIÓN

El principal objetivo de la investigación titulada Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, es establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Los resultados se obtuvieron a través de 2 cuestionarios aplicados a la unidad de análisis, por lo que el instrumento utilizado fue sometido a revisión por tres expertos quienes aprobaron y validaron los instrumentos utilizados, también los resultados fueron contrastados con fundamentos, antecedentes teóricos e investigaciones ejecutados, los mismos que se discuten a continuación.

Por lo que se refiere a los resultados encontrados respecto al objetivo específico (a) Evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. Los resultados demuestran descifrando los porcentajes, se demostró que la situación en las que se encontró ESSALUD Leoncio Amaya Tume relacionado a aquellos elementos tangibles son favorables, no obstante existen deficiencias en cuanto a la variedad de especialidades y la disponibilidad del equipo para atender a los asegurados del centro Médico.

Ello está sustentado también en lo dicho por el director de salud del centro medico en el tema de infraestructura estábamos un poco débiles, teníamos un establecimiento en la actualidad pues ya tiene más de 50 años, esta infraestructura fue adaptada para los servicios de salud no fue creada en un origen para tal fin, porque es una infraestructura donada, sin embargo, ha cumplido hasta el momento por brindar un servicio a los usuarios de La Unión y actualmente desde el año 2019 a La Arena.

Además, la prueba de hipótesis corrobora en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del asegurado, presentan una correlación semejante a 0.708, un valor muy cercano a 1 de igual forma la significatividad de error es equivalente a 0,01, que es menor a 0,05 el cual es el error máximo admitido.

Aquel resultado permite aprobar la hipótesis específica 1 Los elementos tangibles se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, por ello se afirma existencia de una relación positiva en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del asegurado del centro médico Leoncio Amaya Tume.

Con respecto al objetivo específico 2 Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. En relación a los hallazgos encontrados con respecto a la dimensión fiabilidad al examinar los hallazgos se estableció que la situación en general relacionadas a la fiabilidad son propicias, porque la gran parte de asegurados de ESSALUD perciben un nivel adecuado, pero a pesar de ello se debe dar énfasis en la reprogramaciones de citas médicas que tienen, ello producto de la falta de profesionales que atiendan las especialidades, sumado el aumento de la demanda de los servicios médicos.

En tal sentido los hallazgos confirman en la prueba de hipótesis en la dimensión fiabilidad y satisfacción, existe una asociación semejante a 0.787, cercana a 1, que en una escala de Pearson se considera positiva. Además alcanzando una significancia de error en 0,01, ello quiere decir que es mínimo a 0,05 que viene a ser máximo error permitido. Este hallazgo admitió consentir la hipótesis específica 2 La fiabilidad se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, por ello existe una asociación considerable positiva en la dimensión fiabilidad y la satisfacción en los asegurados del centro medido Leoncio Amaya Tume.

Por otra parte los hallazgos para el objetivo 3 Explicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, de los resultados se puede inferir que la condición en la que se encontró el centro médico son favorables, pero a pesar de ello siempre se puede mejorar y fortalecer los diversos aspectos como el manejo de reclamos, capacidad resolutoria entre otros.

Por otra parte el coeficiente de Pearson logrado es equivalente a 0,864 representando un nivel de asociación bilateral en 0,01 este resultado conforme

con la interpretación del baremo Hernández (2019), muestra una existencia con una correlación considerable positiva, por ello existe una relación directa en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado, por ello mientras mayor exista un fortalecimiento en la dimensión mayor serán los niveles de satisfacción de los asegurados del centro médico Leoncio Amaya Tume. La significancia bilateral hallada es menor a 0,05, lo ello se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis planteada en la investigación.

Por otro lado respecto al objetivo 4 Evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, en lo que respecta a los resultados logrados en relación a la dimensión seguridad se determina que la situación en general relacionada a la seguridad son propicias, porque la mayoría de los asegurados se sitúan o perciben un nivel muy alto y alto, sin embargo se debe mejorar el profesionalismo con que atienden los profesionales, pues consideran o perciben que no son idóneos para su cargo o especialidad.

Así los hallazgos aceptan la prueba de hipótesis que en la dimensión seguridad y satisfacción del asegurado, coexiste una correlación semejante a 0.819, próxima a 1, que en una escala de Pearson se considerada positiva. Así mismo la significancia de error es 0,01, ello quiere indicar que mientras menor a 0,05 el cual es el máximo error aceptado. Este descubrimiento admitió aceptar la hipótesis específica 4 La seguridad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, por ello se demuestra una asociación positiva considerable en la dimensión seguridad y satisfacción del asegurado del centro médico Leoncio Amaya Tume.

En relación al logro del objetivo 5 Examinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, los resultados al ser analizados se demuestra que las situaciones en las que se encontró al centro médico son favorables concernientes a la empatía, no obstante siempre se puede optimizar, porque existen asegurados que se sitúan en niveles muy bajos y bajos, por tal motivo se considera necesario la necesidad del fortalecer la empatía, con el propósito mejorar la satisfacción en el usuario.

De otro lado el coeficiente de Pearson logrado es 0,818 a un nivel de correlación bilateral en 0,01 por ello conforme al baremo de la interpretación como lo manifiesta Hernández (2018), sustenta la existencia de una correlación considerable positiva, por ello se demuestra una asociación directa en la dimensión empatía y satisfacción del asegurado, ello indica que mientras menos consolidada se halle la empatía menores niveles de satisfacción habrán en los usuarios del centro médico Leoncio Amaya Tume. La significancia bilateral encontrada es menor a 0,05, ello indica que se contradice la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio.

Finalmente conforme al objetivo general: establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022, se concluye que las variables se encuentran significativamente relacionadas y los resultados están contrastados con el antecedente de los autores Linares y Saavedra (2020) en el estudio denominado Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subregión de salud Jaén -Cajamarca, 2020, Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo principal fue establecer el nivel de asociación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la Subregión de Salud Jaén, el estudio estuvo enfocado con una metodología no experimental y con un alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 200 asegurados. La prueba estadística Rho de Spearman muestra la existencia de una relación positiva moderada en las dos variables en estudio, lo que permite ultimar que la calidad del servicio se encuentra significativamente asociada en la satisfacción del asegurado.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demuestra que los asegurados del centro médico se sitúan en un nivel favorable con relación a los elementos tangibles, a pesar de encontrarse en un bajo nivel respecto a la disposición de materiales y equipamiento, así como la diversidad en especialidades no es diversificada, sumado a ello el tema de infraestructura que se encuentra un poco débil, porque tienen un establecimiento en la actualidad con más de 50 años. También se puede aseverar que se asocian de manera positiva, además de significativa en la satisfacción de los asegurados del centro médico Leoncio Amaya Tume de La unión, existiendo un coeficiente de Pearson de 0.708.
2. Los resultados señalan en cuanto a fiabilidad son adecuadas, no obstante, existen un alto número de asegurados situándose en condiciones bajas respecto a las reprogramaciones de citas médicas, también se indica la existencia de una relación positiva y significativa en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del asegurado del centro Médico Leoncio Amaya Tume de La Unión, asumiendo un coeficiente de Pearson semejante a 0.787.
3. La capacidad de respuesta evidenciada es favorable, no obstante, el índice de reclamos aun es alto en el cual se viene trabajando y disminuyendo en el tiempo, además se puede aseverar que se asocia de manera positiva, además de significativa en la satisfacción del asegurado del centro Médico Leoncio Amaya Tume de La Unión, también existe un nivel de asociación considerable y estadísticamente significativa a un nivel 0.01. Coexistiendo el coeficiente de Pearson de 0.864.
4. En relación a la seguridad los hallazgos demuestran que los asegurados perciben como favorable, ello como consecuencia de la atención en el horario, responsabilidad por parte de los profesionales, experiencia,

confianza y prestigio de años. Igualmente se determina una relación positiva, estadísticamente significativa a un nivel bilateral de 0.01 con la satisfacción de los asegurados del centro médico Leoncio Amaya Tume, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0.819.

5. Los resultados indican respecto a la empatía que las condiciones en las que encontró son favorables porque presentan un interés en la atención, brindan una atención personalizada, donde la amabilidad y cortesía se sitúan en alto nivel, ser empático con el asegurado generara un testimonio positivo, por último, se establece la existencia de una relación positiva, estadísticamente significativa alcanzando un nivel bilateral de 0.01 con respecto a la satisfacción del asegurado del centro médico con un coeficiente de Pearson de 0. 818.

6. Los hallazgos muestran que las condiciones en general en las que se encontró la calidad del servicio son adecuadas, no obstante siempre se puede mejorar, es por ello se necesita el desarrollo de la misma, con el propósito de incrementar la satisfacción del asegurado, además aseveramos que los resultados hallados respecto a la dimensión elementos tangibles se logró un $r= 0.876$, la dimensión fiabilidad se logró un $r=0.786$ y para la dimensión capacidad de respuesta se logró un $r= 0.864$, en la dimensión seguridad se halló un $r= 0.870$, en la dimensión empatía se halló un $r=0.860$ en relación a la satisfacción del asegurado que presentan los usuarios del centro médico Leoncio Amaya Tume, La Unión, lo que determina que existe asociación con nivel de significancia igual a 0.01 bilateral

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados logrados principalmente referente a las deficiencias demostradas en la calidad del servicio y satisfacción del asegurado, se recomienda a la organización a incrementar la calidad del servicio, teniendo en consideración lo siguiente:

1. Para mejorar los elementos tangibles es necesario que se promueva otras especialidades con las que no cuenta, además se deben destinar mayor parte de su presupuesto para la adquisición de materiales y equipo para que puedan atender una mejor demanda, así como la Implementación de guías del usuario y folletos de bienvenida con sugerencias de prevención de diferentes enfermedades, así mismo el uso en la sala de espera las charlas de programas y videos. Todo ello asociado del análisis del FODA en el centro médico, su infraestructura y el sistema como se trabaja, análisis económico, político, social, tecnológico y laboral, planteándose alternativas y estrategias con el propósito de mejorar el funcionamiento interno.
2. Se debe tener en cuenta para mejorar la fiabilidad se requiere capacitar en cuanto a la atención, para que lo asegurados cuenten con una buena experiencia y las actitudes favorables del personal se debe fortalecer, así como evitar las reprogramaciones y atenderlas en el menor tiempo posible, además es necesario estandarizar el horario de atención en los consultorios, con el propósito de dar cumplimiento a los horarios, actividades determinadas en los diversos servicios que brinda ESSALUD, a través de capacitación al recurso humano.
3. Para mejorar la capacidad de respuesta, resulta fundamental que se instituya en un plan de capacitación a fin de disminuir el número de reclamos por parte de los asegurados, teniendo presente que se deben realizar en el menor tiempo posible.

4. Para mejorar la seguridad es necesario que responda con el respeto hacia los horarios, destacando la puntualidad en las citas en las atenciones que permitan tener una mejor confianza y prestigio.
5. Para eliminar las deficiencias encontradas en la empatía, realizar una atención personalizada enfatizando en la cortesía, amabilidad y respeto.
6. A fin de perfeccionar la calidad en el servicio se necesita el apoyo de los implicados con la institución que apuesten por el desarrollo institucional, por ello se considera provechoso realizar un plan de gestión que permita incrementar los niveles de calidad en la atención al asegurado brindando charlas, reuniones relacionadas sobre la importancia del buen trato a los pacientes de todo el personal que labora en ESSALUD Leoncio Amaya Tume.

REFERENCIAS

- Blanco. (2017). Obtenido de <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Canzio , M. (2019). Informe de tesis , Universidad San Ignacio de Loyola, Departamento de investigacion , Lima.
- Canzio , M. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este 2018*. Informe de tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Departamento de investigacion, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Carrasco, D. (2017). *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Vol. Decimoquinta). Lima.
- Carrasco, D. S. (2017). *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Vol. Decimoquinta). Lima, Lima, Perú : San Marcos.
- CCOPA. (2017). *Estudio de redes existentes en el Peru*.
- Crosby, P. B. (2017). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. (G. Patriacultural, Ed.)
- Donna, C. S. (2017). *Administracion de la calidad* . Mexico: Pearson Edicion.

- EESALUD. (2019). *Presupuesto institucional*. Lima, Peru. Obtenido de www.essalud.gob.pe
- Encala, E. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los docentes asociados a la derrama magistral oficina Piura, Universidad Nacional de Piura*. Informe de tesis, Universidad Nacional de Piura, Departamento de investigación, Piura.
- Fernandez. (2018). *Metodos de evaluacion de satisfaccion* .
- GARIATRICAREA. (2017). *Calidad y satisfaccion en España*.
- Godoy, Q. A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018*. Tesis, Universidad Inca Garcilazo de la vega, Lima, Lima.
- Gutiérrez, M. A. (2017). *Calidad en las organizaciones: Fundamentos, análisis y reflexiones*. Mexico, Mexico: Universidad del occidente.
- Hernández, S. R. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cuantitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw-Hill editores.
- Imilce, Z. M., & María, W. A. (2018). *Una MYPE con calidad: Guía para entender un sistema de gestión de calidad* (Vol. Primera).
- INEI. (2018). *Encuesta Nacional de Hogares*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- INEI. (2020). *Presupuestos intitucional* .

- Linares , G., & Saavedra, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub región de salud jaen - cajamarca, 2020*. Informe de tesis, Universidad Señor de sipan, Departamento de investigacion , Pimentel.
- Lopez. (2019). *Capacidad de respuesta*.
- Malpartida, G. J., Tarmeño, B. L., & Olmos , S. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención del cliente a los pacientes de Essalud*. Artículo científico, Universidad Tecnológica Del Perú, Departamento de investigacion, Lima.
- Martinez, G. R. (2020). *El secreto detras de una tesis (Vol. I)*. Lima: Crean imagen.
- Millones. (2019). *Calidad de servicio*.
- Millones. (2019). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes*.
- Montalbo, & Vergara. (2018). *Calidad del servicio*.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto*. Universidad Alas Peruanas, Departamento de investigacion . Puerto Maldonado: Ciencia y desarrollo.
- Orozco, U. (2017). *satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua, Nicaragua 2017*. Informe de tesis, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua.

Otero. (2017). *Calidad de Servicio*.

Parasuraman, Berry, & Zeithaml. (2017). *Teoría SERVQUAL*.

Perez, C., Loreto, M., & Gonzales, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema*. España: Revista de saude publica .

Pincay, M. Y. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente*. Ecuador.

Sanchez. (2019). *Tipos de investigacion*.

SUSALUDS. (2018). *Investigacion del sistema de salud*. Obtenido de <https://www.gob.pe/susalud>

Universidad Cesar Vallejo. (2022). *Codigo de etica de UCV*. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vargas, Q., & Luzangela, A. (2017). *Calidad y servicio*. Colombia. Obtenido de http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf

Walker, C. F. (2019). *Teorias de las expectativas*.

Zapata, S. (2019). *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de caja Piura*. Informe de tesis, Universidad Nacional de Piura, Departamento de investigacion, Piura.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---|---|
| RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO DE ESSALUD EN LA UNIÓN, PIURA 2022 | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | Tipo de investigación |
| | ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022? | Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. | La calidad del servicio se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | -Aplicada Correlacional |
| | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECIFICAS | Diseño de la investigación |
| | ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022 | Evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. | Los elementos tangibles se relacionan de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | -No experimental - transversal |
| | ¿Qué relación tiene la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en la Unión, Piura 2022? | Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en la unión, Piura 2022 | La fiabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | Enfoque -Mixto |
| | ¿Cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022? | Explicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. | La capacidad de respuesta se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | Técnica: Encuesta - Entrevista |
| ¿Qué relación tiene la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022? | Evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. | La seguridad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | Instrumentos: Cuestionario - Guía de entrevista | |
| | | | | Población: 33218 usuarios |
| | | | | Muestra: 100 usuarios |
| | | | | Método de análisis: SPSS 26 |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | ¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022? | Examinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. | La empatía se relaciona de manera positiva con la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión. | |
|--|---|--|--|--|

Elaboración de las investigadoras

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------------|---|---|---------------------|--|--------------------|
| V1 Calidad del servicio | Percepción de agrado por parte del usuario/cliente, por el servicio (Millones, 2019). | La variable calidad de servicio se mediría a través de sus dimensiones con el cuestionario de escala ordinal. | Elementos tangibles | Ingreso y salida de las instalaciones | Ordinal |
| | | | | Iluminación – ventilación en los consultorios Orden- limpieza en los consultorios | Ordinal |
| | | | | Disponibilidad de equipos y materiales | Ordinal |
| | | | Fiabilidad | Nivel de eficiencia y eficacia | Ordinal |
| | | | | Atención en los servicios | Ordinal |
| | | | | Numero de problemas solucionados | Ordinal |
| | | | Capacidad de | Horarios de atención | Ordinal |

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---------|
| | | | respuesta | Tiempos de respuesta | Ordinal | |
| | | | | | Capacidad para solucionar problemas | Ordinal |
| | | | Seguridad | Responsabilidad | Ordinal | |
| | | | | | Conocimiento – profesionalismo | Ordinal |
| | | | | | Credibilidad y confianza | Ordinal |
| | | | Empatía | Interés por cliente | Ordinal | |
| | | | | | Nivel de atención personalizada | Ordinal |
| | | | | | cortesía | Ordinal |
| Variable 2 Satisfacción del usuario | Estimación que realiza el usuario por el esfuerzo que hace la organización. Es necesario conocer cuáles son sus necesidades y motivaciones (Walker 2017). | La variable satisfacción del usuario se medirá con sus dimensiones con el instrumento cuestionario de escala ordinal. | Rendimiento percibido | Fidelización del usuario | Ordinal | |
| | | | | Número de usuarios fidelizados | Ordinal | |
| | | | | Demanda de los servicios | Ordinal | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------|--|---------|
| | | | Expectativas | Fidelización del cliente | Ordinal |
| | | | | Nivel de confianza | Ordinal |
| | | | | Usuario fiel | Ordinal |
| | | | Nivel de satisfacción | Calidad del servicio | Ordinal |
| | | | | Usuarios satisfechos | Ordinal |
| | | | | Nivel de superación de la satisfacción | Ordinal |

Elaboración de las investigadoras

Anexo 3: Matriz indicador pregunta

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------|---|---------------------------------|---|--|
| | | | N° DE ÍTEMS | ÍTEMS | | |
| Calidad del servicio (V1) | Elementos tangibles 1 | X1.1 | Ingreso y salida en las instalaciones (1) | 1 | Los ambientes de entrada y salida se encuentran señalizados y son amplios. | |
| | | | | 2 | La institución conserva estándares de higiene y limpieza. | |
| | | X1.2 | Iluminación en los consultorios (2) | 3 | El ingreso y salida de ESSALUD es accesible para los usuarios. | |
| | | | | 4 | El diseño y orden interno le parece acorde al rubro. | |
| | | | | 5 | La iluminación es la adecuada en todos los ambientes del centro médico. | |
| | | X1.3 | Disponibilidad de equipo y materiales (3) | 6 | Cuenta la institución con material y equipo necesario para atender las diversas especialidades. | |
| | | | | 7 | Encuentra siempre todas las especialidades médicas a su disposición. | |
| | | Fiabilidad 2 | X.2.1 | Servicio eficaz y eficiente (1) | 8 | Ha tenido reprogramaciones en las consultas médicas programadas. |
| | | | | | 9 | El tiempo en el que se programa las citas médicas son oportunos. |
| | X2.2 | | Atención en los servicios (2) | 10 | Evidencia que la actitud del personal del centro médico es la adecuada. | |
| | | | | 11 | Recibe la atención en el tiempo esperado. | |
| | Capacidad de respuesta 3 | X3.1 | Horarios de atención (1) | 12 | El horario de atención que ofrece el ESSALUD está acorde a su disponibilidad y expectativas. | |
| | | | | 13 | Los horarios son flexibles y se adecuan al usuario. | |

| | | | | |
|--------------------|--------------|---------------------------------------|--|---|
| | | | 14 | Siempre cuenta con doble horario para las atenciones. |
| | X3.2 | Tiempos de respuesta (2) | 15 | Se encuentra satisfecho con la capacidad resolutoria con los servicios de ESSALUD del centro médico Leoncio Amaya Tume. |
| | | | 16 | El tiempo de respuesta para separar una consulta es corto. |
| | X3.3. | Capacidad para resolver problemas (3) | 17 | Está conforme con el tiempo de espera del servicio que recibe del centro médico. |
| | | | 18 | La respuesta a sus quejas ha sido resuelta de manera inmediata. |
| | | | 19 | Cuando tiene reprogramaciones de citas se dan de manera rápida |
| Seguridad 4 | X4.1 | Responsabilidad (1) | 20 | Cumple con citas en los horarios establecidos. |
| | | | 21 | La Institución de Salud demuestra seriedad y responsabilidad con sus pacientes. |
| | | | 22 | Cumple con la atención en los horarios establecidos. |
| | X4.2 | Conocimiento – profesionalismo (2) | 23 | Cuenta con diversas especialidades especializadas. |
| | | | 24 | El conocimiento y asesoramiento del colaborador le ayudado en alguna situación. |
| | X4.3 | Credibilidad y confianza (3) | 25 | Tiene la confianza al momento de ser atendido. |
| 26 | | | El prestigio del centro médico le garantiza confianza y credibilidad | |
| Empatía 5 | X5.1 | Interés por el cliente (1) | 27 | Considera que el centro médico tiene interés por atenderlo. |
| | | | 28 | Los colaboradores del ESSALUD demuestran empatía hacia el cliente |
| | X5.2 | Nivel de atención personalizada (2) | 29 | La atención que le brindan es personalizada. |
| | | | 30 | Siempre se esmeran por mejorar su atención en los pacientes. |
| | X5.3 | Cortesía (3) | 31 | Cuenta el personal con la cortesía para su atención. |
| | | | 32 | El personal con el que cuenta es amable. |


| | | | | | |
|--|------------------------------|--------------------|------------------------------------|--------------|--|
| | | | | 33 | La atención del colaborador se basa en el respeto y cordialidad. |
| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO B: CUESTIONARIO | | |
| | | | N° DE ÍTEMS | ÍTEMS | |
| Satisfacción del usuario (V 2) | Rendimiento percibido | Y1.1 | Fidelización del usuario (1) | 34 | Acude de manera frecuente para ser atendido en el centro médico. |
| | | | | 35 | Recomendaría a otras personas que se puedan atender en el centro médico. |
| | | Y1.2 | Número de usuarios fidelizados (2) | 36 | Se encuentra siempre satisfecho con los servicios recibidos. |
| | | | | 37 | Siempre se esmeran por brindarle un mejor servicio |
| | | Y1.3 | Demanda de servicios (3) | 38 | Usted está satisfecho con la variedad de servicios ofrecidos por el centro médico. |
| | | | | 39 | El personal médico es suficiente para cubrir la demanda de los servicios. |
| | Expectativas | Y2.1 | Fidelización del cliente (1) | 40 | Siempre acude a atenderse al centro médico |
| | | | | 41 | Recomendaría al centro médico a sus familiares y amigos |
| | | | | 42 | Acude con frecuencia a atender a su familia. |
| | | Y2.2 | Nivel de confianza (2) | 43 | La atención del centro médico logró superar sus expectativas de satisfacción. |
| | | | | 44 | Siempre las expectativas superan mi nivel de satisfacción. |
| | | | | 45 | Como paciente tiene un buen nivel de satisfacción de los servicios que recibo del centro médico. |
| | | Y2.3 | | 46 | Se considera un usuario que frecuenta siempre el centro médico. |

| | | | | |
|------------------------------|-------------|--|----|---|
| Nivel de satisfacción | Y3.1 | Usuario fiel (3) | 47 | Recomendaría los servicios de la institución. |
| | | Calidad del servicio (1) | 48 | El servicio por parte de los colaboradores de ESSALUD son los que usted esperaba. |
| | | | 49 | Calificaría como bueno el desempeño de los colaboradores del centro médico ESSALUD. |
| | | | 50 | Ha tenido inconvenientes en el pasado respecto a la calidad de servicio ofrecido. |
| | Y3.2 | Usuarios satisfechos (2) | 51 | Realiza el centro médico encuestas para medir la satisfacción. |
| | | | 52 | El centro médico se preocupa por mejorar su experiencia. |
| | | | 53 | Se encuentra satisfecho con el servicio. |
| | Y3.3 | Nivel de superación de la satisfacción (3) | 54 | Siempre sus niveles de satisfacción por los servicios son altos. |
| | | | 55 | La atención recibida supera sus expectativas. |
| | | | 56 | Siempre que se atiende se encuentra satisfecho. |

Elaboración de los investigadores

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Formato de Cuestionario dirigido a los asegurados de ESSALUD en La Unión,
centro médico Leoncio Amaya Tume.

| | | | | | | |
|---|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | | | | | | |
| ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN | | | | | N° _____ | |
| <p>Estimados usuarios: reciban el saludo cordial de Nancy Mendoza y Karina Naquiche, Bachilleres en Administración quienes nos encontramos realizando una investigación que tiene como Objetivo Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2021, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO DE ESSALUD EN LA UNIÓN, PIURA 2021, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones.</p> <p>I. INSTRUCCIONES</p> <p>El cuestionario está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta:</p> <p>(5) SIEMPRE- (4) CASI SIEMPRE- (3) ALGUNAS VECES - (2) CASI NUNCA - (1) NUNCA.</p> | | | | | | |
| ITEMS | | S | CS | AV | CN | N |
| VARIABLE : V₁ CALIDAD DEL SERVICIO | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | D₁ Elementos tangibles Los ambientes de entrada y salida se encuentran señalizados y son amplios. | | | | | |
| 2 | La institución conserva estándares de higiene y limpieza. | | | | | |
| 3 | El ingreso y salida de ESSALUD es accesible para los usuarios. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 4 | El diseño y orden interno le parece acorde al rubro. | | | | | |
| 5 | La iluminación es la adecuada en todos los ambientes del centro médico. | | | | | |
| 6 | Cuenta la institución con material y equipo necesario para atender las diversas especialidades. | | | | | |
| 7 | Encuentra siempre todas las especialidades médicas a su disposición. | | | | | |
| 8 | D₂ Fiabilidad Ha tenido reprogramaciones en las consultas médicas programadas. | | | | | |
| 9 | El tiempo en el que se programa las citas médicas son oportunos. | | | | | |
| 10 | Evidencia que la actitud del personal del centro médico es la adecuada. | | | | | |
| 11 | Recibe la atención en el tiempo esperado. | | | | | |
| 12 | D₃ Capacidad de respuesta El horario de atención que ofrece ESSALUD está acorde a su disponibilidad y expectativas. | | | | | |
| 13 | Los horarios son flexibles y se adecuan al usuario. | | | | | |
| 14 | Siempre cuenta con doble horario para las atenciones. | | | | | |
| 15 | Se encuentra satisfecho con la capacidad resolutoria con los servicios de ESSALUD del centro médico Leoncio Amaya Tume. | | | | | |
| 16 | El tiempo de respuesta para separar una consulta es corto. | | | | | |
| 17 | Está conforme con el tiempo de espera del servicio que recibe del centro médico. | | | | | |
| 18 | La respuesta a sus quejas ha sido resuelta de manera inmediata. | | | | | |
| 19 | Cuando tiene reprogramaciones de citas se dan de manera rápida | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | D₄ Seguridad | | | | | |
| 20 | Cumple con citas en los horarios establecidos. | | | | | |
| 21 | La Institución de Salud demuestra seriedad y responsabilidad con sus pacientes. | | | | | |
| 22 | Cumple con la atención en los horarios establecidos. | | | | | |
| 23 | Cuenta con diversas especialidades especializadas. | | | | | |
| 24 | El conocimiento y asesoramiento del colaborador le ayudado en alguna situación. | | | | | |
| 25 | Tiene la confianza al momento de ser atendido. | | | | | |
| 26 | El prestigio del centro médico le garantiza confianza y credibilidad | | | | | |
| | D₅ Empatía | | | | | |
| 27 | Considera que el centro médico tiene interés por atenderlo. | | | | | |
| 28 | Los colaboradores del centro de salud demuestran empatía hacia el cliente | | | | | |
| 29 | La atención que le brindan es personalizada. | | | | | |
| 30 | Siempre se esmeran por mejorar su atención en los pacientes. | | | | | |
| 31 | Cuenta el personal con la cortesía para su atención. | | | | | |
| 32 | El personal con el que cuenta es amable. | | | | | |
| 33 | La atención del colaborador se basa en el respecto y cordialidad. | | | | | |
| | | S | CS | AV | CN | N |
| VARIABLE: V₂ SATISFACCIÓN | | | | | | |
| | D₁ Rendimiento percibido | | | | | |
| 1 | Acude de manera frecuente para ser atendido en ESSALUD. | | | | | |
| 2 | Recomendaría a otras personas que se puedan atender en el centro médico. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Se encuentra siempre satisfecho con los servicios recibidos. | | | | | |
| 4 | Siempre se esmeran por brindarle un mejor servicio | | | | | |
| 5 | Usted está satisfecho con la variedad de servicios ofrecidos por el centro médico. | | | | | |
| 6 | El personal médico es suficiente para cubrir la demanda de los servicios. | | | | | |
| | D₂ Expectativas | | | | | |
| 7 | Siempre acude a atenderse al centro médico | | | | | |
| 8 | Recomendaría al centro médico a sus familiares y amigos | | | | | |
| 9 | Acude con frecuencia a atender a su familia. | | | | | |
| 10 | La atención del centro médico logró superar sus expectativas de satisfacción. | | | | | |
| 11 | Siempre las expectativas superan mi nivel de satisfacción. | | | | | |
| 12 | Como paciente tengo un buen nivel de satisfacción de los servicios que recibo del centro médico. | | | | | |
| 13 | Se considera un usuario que frecuenta siempre el centro médico. | | | | | |
| 14 | Recomendaría los servicios de la institución. | | | | | |
| | D₃ Nivel de satisfacción | | | | | |
| 15 | El servicio por parte de los colaboradores de ESSALUD son los que usted esperaba. | | | | | |
| 16 | Calificaría como bueno el desempeño de los colaboradores del centro médico ESSALUD. | | | | | |
| 17 | Ha tenido inconvenientes en el pasado respecto a la calidad de servicio ofrecido. | | | | | |
| 18 | Realiza el centro médico encuestas para medir la satisfacción. | | | | | |
| 19 | El centro médico se preocupa por mejorar su experiencia. | | | | | |
| 20 | Se encuentra satisfecho con el servicio. | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|--|-------------------------|--|--------------|--|--|
| 21 | Siempre sus niveles de satisfacción por los servicios son altos. | | | | | |
| 22 | La atención recibida supera sus expectativas. | | | | | |
| 23 | Siempre que se atiende se encuentra satisfecho. | | | | | |
| DATOS GENERALES | | | | | | |
| 1. Edad : _____ | | 3. Estado civil : _____ | | | | |
| 2. Sexo : _____ | | 4. Ocupación : _____ | | | | |
| | | | | Fecha: _____ | | |

Elaborado por las autoras

GUÍA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO DE ESSALUD DE LA UNIÓN, 2022

Dirigido: Director de ESSALUD, La Unión – Piura

Fecha: 01 /02/2022

Cargo: Director Dr. Eduardo Solano Zunini

Objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.

Tiempo de aplicación: 30 minutos

Preguntas:

Variable 1: Calidad del servicio

1. ¿Cómo viene implementando la calidad del servicio en la institución?

Creamos una meta al inicio de la gestión que fue en febrero del 2017, que estoy a cargo del establecimiento, lo primero que hicimos fue hacer un diagnóstico acerca del estado situacional del centro, vimos el tema de recursos humanos, el tema de infraestructura, el tema de procesos para plantear las mejoras tanto a inmediato plazo como a largo plazo, por ejemplo en el tema de infraestructura estábamos un poco débiles, teníamos un establecimiento en la actualidad pues ya tiene más de 50 años, esta infraestructura fue adaptada para los servicios de salud no fue creada en un origen para tal fin, porque es una infraestructura donada, sin embargo ha cumplido hasta el momento por brindar un servicio a los usuarios de La Unión y actualmente desde el año 2019 a La Arena, porque en el año 2019 se recibió a la población del Distrito de La Arena por lo cual la población incremento de 19700 ahora somos 33218 asegurados.

A través de la oficina de Defensa Nacional se elabora el diagnóstico de la infraestructura se dejaron algunas recomendaciones, algunas requerían inversiones mayores otras inversiones menores pero se remodelo el establecimiento basado en ese informe.

Hoy en día hemos mejorado por ejemplo la gestión de recursos sólidos, que es una pieza clave en los servicios de salud, ya tenemos prácticamente un ambiente de destino intermedio y también tenemos la contratación del servicio para el destino final, por lo cual estamos cumpliendo también la norma nacional, por otro lado hemos hecho el estudio también de brecha oferta y demanda, quiere decir, entre lo que nosotros podemos brindar y lo que se necesita en todo caso la demanda generada por el usuario, este estudio también nos ha permitido de alguna manera ir cubriendo si bien no a la totalidad a la fecha por lo menos parcialmente ir sustentando el ingreso de recursos humanos que nos ha permitido por ejemplo hoy en día hacer frente a la pandemia tenemos por ejemplo por motivo de pandemia en los últimos prácticamente desde inicio de pandemia en el año 2020 hemos tenido que nosotros adaptarnos y con ello también la población ha ido también comprendiendo la necesidad de esta adaptación.

Estamos brindando los servicios COVID en infraestructura que le pertenece en realidad al establecimiento de salud y los servicios de atención primaria en una infraestructura aledaña que es el albergue que también pertenece a la institución pero que a la fecha nos ha servido para poder brindar la atención primaria, nunca hemos cerrado servicios ni hemos dejado de atender presencial como tal vez otros establecimientos lo pudieran haber hecho, porque tenemos la ventaja de que esa infraestructura es amplia tiene espacios aireados que minimizan el riesgo pues de contaminación cruzada biológica entonces y también hemos logrado pues una mejora en los procesos de atención, mejorar la oportunidad de atención, nosotros no trabajamos con citas a futuro, el paciente llega el día y en el mismo día se le otorga la cita, en el laboratorio no tenemos colas de espera más allá de 24 horas porque se les da la indicación y al día siguiente el paciente llega en ayunas y allí mismo se

procesan los exámenes, si bien necesitamos modernizar todavía el equipamiento, por ejemplo allí donde diagnostica esto no nos ha impedido avanzar en el tema de gestión de la calidad, estamos todavía en ese proyecto de modernización de algunos todavía equipos que ya está a puertas de cumplirse, esperamos que de repente en un lapso de 15 días más podemos tener por ejemplo ya la automatización o semi automatización por lo menos del servicio de laboratorio lo que nos permitiría tener un poco más dinámico todo.

2. ¿Cómo considera la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la institución?

La percepción del usuario es muy importante, si el usuario no tiene confianza en el servicio que brindamos definitivamente no va a llegar atenderse, a la fecha creo que en estos 5 años hemos cambiado el panorama, la expectativa y han ido incrementando la cantidad de consultas, la cantidad de pronto de atenciones, hemos mejorado la oferta también con el tema de servicios que antes se podían brindar citas solamente en las mañanas, ahora trabajamos mañana y tarde, hemos rediseñado también los horarios de atención por ejemplo en los establecimientos la mayoría empieza la atención a las 8 de la mañana, nosotros empezamos a las 7, de 6 a 7 por ejemplo que otros establecimientos pudieran permanecer de repente todavía atendiendo nosotros en ese horario para nosotros cuando realizamos el contexto local nos dimos cuenta que entre las 6 y las 7 prácticamente casi no llega nadie porque tenemos población rural y en ese horario es difícil que alguien venga hacia el establecimiento, entonces la fortaleza la necesitamos a primera hora de la mañana, desde las 6 de la mañana los de admisión ya están en labor y a las 7 de la mañana se integra todo el equipo profesional.

3. ¿La institución mide la calidad del servicio?

La institución hasta antes de pandemia venía diseñando la encuesta de satisfacción de usuario, también una aplicación anual, sin embargo, con motivo de la pandemia ha existido un limitante para continuar con esta evaluación, de alguna manera, en nosotros controlamos aún la calidad del servicio con el índice de reclamaciones que pudieran existir a lo largo de nuestra labor diaria.

4. ¿Qué estrategias se viene implementando para mejorar la calidad del servicio en los usuarios?

La primera como te mencionaba era la diferenciación del horario, entonces analizar el contexto local y nuestro contexto local justamente el horario como te digo a inicios de labores cuanto más temprano era, era mejor e incluso en un momento el departamento de odontología funcionaba a las 5:30 de la mañana tuvo muy buena acogida, sino que es difícil encontrar un profesional que pueda de alguna manera sostener ese servicio a lo largo del tiempo por que la persona que llego es un profesional serums y como ustedes entenderán que solo están por un año y luego pues ellos tienen que retirarse incluye a otro, entonces éste profesional se instaló en La Unión y permitía brindar el servicio a partir de las 5:30 de la mañana, lo cual ayudo porque algunas personas llegaban atenderse en ese horario luego iban tranquilamente a su labor, entonces eso nos mejoró como se dice también de alguna manera digamos el panorama que tiene de repente el usuario de la expectativa, por otro lado el servicio de obstetricia también se fortaleció teníamos una sola obstetra ahora ya hay 3 obstetras que nos permite brindar atención mañana y tarde a esta población vulnerable, en el tema de anemia también hemos trabajado bastante tenemos incluso una segunda nutricionista que se encarga del tema de visita domiciliaria, o sea llegar al usuario hasta la casa.

La fortaleza principal que hemos logrado con la llegada de nuevo recursos humanos es fortalecer justamente el tema de atención extramural ir hacia el usuario no tampoco esperar que solo el usuario se acerque a

nosotros, acercar los servicios de salud de alguna manera nos ayuda actuar en forma oportuna , nos ayuda a identificar problemas antes de que éstos tengan una repercusión mayor o dejen una secuela pues que puede costarle también a veces no solamente al paciente sino que también de alguna manera encarecen los servicios de salud, porque si el paciente lo dejamos que se complique a la larga esto va a significar un mayor gasto de atención sin desmerecer como le digo que le paciente pues tampoco lo va a pasar bien por el tema de sus complicaciones.

Variable 2: Satisfacción del usuario

5. ¿Cómo considera que se encuentra el nivel de satisfacción de los usuarios?

Actualmente yo pienso que está en un nivel de aceptable al menos no tenemos ya la cantidad de repente de reclamaciones que habían tal vez en un inicio hemos, logrado como les digo mejorar la oferta del servicio, si bien a veces hay observaciones o reclamaciones que se hacen tenemos que aceptarlas porque así lo dicta como digo la norma nacional pero también es verdad que muchos de ellos son a veces infundadas, hay reclamos por ejemplo a veces por el tema de que llega el asegurado y de pronto por el mismo contexto de pandemia ha perdido el seguro entonces ellos exigen que se les atienda a pesar de no contar en ese momento con el seguro.

Malversando los recursos de los propios asegurados, entonces eso es a veces difícil todavía de comprender pero este no es nuestra como se dice nuestra mala intención es simplemente también orientar al usuario y mencionarle que por ejemplo tenemos la ventaja de contar con el servicio del Ministerio de Salud frente a nosotros, que también es un gran aliado y es parte de las estrategias, el trabajo coordinado y en conjunto también nos ha ayudado mucho a mejorar como se dice la atención en ambas instituciones, la colaboración mutua interinstitucional es crucial para que una población pueda salir adelante.

6. ¿Cómo ha venido evolucionando la satisfacción del usuario?

Como mencionaba al inicio, estoy hablando del inicio de mi gestión en el año 2017, teníamos como les digo problemas, la gente o los usuarios no llegaban a veces atenderse por el tema de una imagen de mala atención de que se le inferían la cita de repente para otro día, algunos lo consideraban pérdida de tiempo, otros sentían que el servicio no era completo, teníamos por ejemplo un ecógrafo que no se utilizaba porque no había el personal capacitado, teníamos un servicio de rayos X tampoco se le daba utilidad porque no había un personal de rayos X asignado, nosotros hemos logrado por ejemplo el apoyo y el trabajo en red para darle funcionalidad al equipo de rayos X llegaba un personal de Chulucanas, no tenemos psicólogo pero el psicólogo que atiende por ahora vía telefónica por tele consulta es el psicólogo de Chulucanas, teníamos por ejemplo terapia física en algunos momentos que era pues de Catacaos, tenemos un químico farmacéutico que nos apoya en la gestión de medicamentos porque tampoco tenemos químico farmacéutico asignado pero viene también de Catacaos, entonces con la hora itinerante o vía remota nosotros levantamos observaciones y mejoramos la calidad del servicio

7. ¿Qué mecanismo vienen desarrollando para mejorar la satisfacción en los usuarios?

Nosotros tenemos el libro de reclamaciones obviamente, también en algún momento tuvimos activo el buzón de sugerencias ahorita el buzón ha quedado en el área COVID, no lo hemos implementado todavía en el área del albergue por el tema de distanciamiento y todo eso, pero por ejemplo si hemos mejorado en el tema de bioseguridad, también los lavamanos por ejemplo en los ingresos de las estructuras eso nos ayuda mucho, estamos también en la orientación, es un gran aliado porque ellos difunden el tema de los beneficios del lavado de manos desde el ingreso, el uso de la mascarilla, el distanciamiento así como también orientar al usuario sobre algunos procesos y gestiones dentro del establecimiento.

8. ¿Considera que las expectativas de los usuarios supera sus niveles de satisfacción?

Todavía pienso que nos falta en insistir un poco más en el tema de la mejora de la asignación de recursos humanos, tenemos un proyecto también a largo plazo como meta que no pudimos concretar por el tema de pandemia y es que el establecimiento por ahora está reconocido como un establecimiento de nivel I-3 que significa sin internamiento, nuestra meta es convertirlo en I-4 y si es posible con el internamiento para poder de alguna manera ya sostener la atención también durante el horario de la noche, entonces era una finalidad y aprovechar la infraestructura aledaña que era el albergue, sin embargo la pandemia pues obviamente nos cambió como se dice los objetivos.

Anexo 5: Consentimiento informado

Piura, 29 Noviembre del 2021

Señor:

LIC. CÉSAR SOSA ANCAJIMA

Jefe de la Oficina del Planeamiento y Calidad de la Red Asistencial Piura del Seguro Social de Salud- ESSALUD.

ATENCIÓN:

Centro Medico Leoncio Amaya Tume ESSALUD del Distrito de La Unión- Piura.

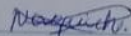
Presente-

Es grato dirigimos a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo solicitarle el permiso para que nosotras como estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo filia Piura de la facultad de **ADMINISTRACION** identificadas con DNI 42777040 Mendoza Ancajima Nancy del Rosario y Naquiche Ramos Karina Janet con DNI 45075847 y poder acceder a la información necesaria para la elaboración de nuestro producto de fin de carrera titulado: **"Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del asegurado de ESSALUD de La Unión 2021"**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomara los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución.

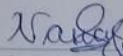
Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales.

Atentamente



Naquiche Ramos Karina Janet

DNI 45075847



Mendoza Ancajima Nancy del Rosario

DNI 42777040

NT: 1835 - 2021 - 54.



Recibido
29.11.2021
12.22m

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 29 de Noviembre de 2021

Señor
Dr. Freddy Castillo Palacios.
Director de Escuela Profesional de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Cesar Sosa Ancajima, identificado (a) con DNI N°...03890338, representante de la empresa/institución Red Asistencial Piura del Seguro Social de Salud- ESSALUD con el cargo de Jefe de la Oficina de Planeamiento y calidad, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Nancy del Rosario Mendoza Ancajima.
- b) Karina Janet Naquiche Ramos.

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del asegurado del ESSALUD de La Unión 2021.

Si No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Mg. Cesar Sosa Ancajima
JEFE DE OFICINA DE PLANEAMIENTO
Y CALIDAD
RED ASISTENCIAL PIURA
ESSALUD

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Cesar Emilio Sosa Ancajima
Cargo: Jefe de Planeamiento y Calidad

DR. EDUARDO SOCANO ZUMINI
DIRECTOR
C.M. LEONORO ANAYA TUME
ESSALUD

DEPTO. MEDICO
LEONORO ANAYA TUME
05 ENE 2022
12:15
ESSALUD

Anexo 6: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

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

Cuestionario.

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

| Cuestionario dirigido a los asegurados de ESSALUD en La Unión- 2021 | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|---|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los Cinco días del mes de enero del dos mil veintidos

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“RELACION ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL ASEGURADO DE ESSALUD EN LA UNION,
 PIURA - 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI N° 06437510, Doctor en Ciencias Administrativas con N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en la Universidad César Vallejo, filial Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

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

| Cuestionario dirigido a los asegurados de ESSALUD en La Unión. | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 03 días del mes de enero del Dos mil veintidos.

Dr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Especialidad : Lic. en Administración.
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“RELACION ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL ASEGURADO DE ESSALUD EN LA UNION, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
| | necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 |

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

| | |
|-----------------------------|---|
| Piura, 03 de enero de 2022. |  <small>MBA. Carlos Angulo Corcuera Magister en Administración de Negocios Licenciado en Administración CLAD. N° 18430</small> |
| | Dr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera. DNI : 06437510 Teléfono : 947055845 E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe |



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias Administrativas con N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

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

| Cuestionario dirigido a los asegurados de ESSALUD en La Unión. | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de enero del Dos mil veintidós

Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño.
DNI : 02845588.
Especialidad : Lic. en Administración.
E-mail : mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

“RELACION ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL ASEGURADO DE ESSALUD EN LA UNION, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|--|
| | necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.Intencionaldiad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | | |
| 9 Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | | |

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

Piura, 04 de Enero de 2022.



Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño.
DNI : 02845588
Teléfono : 968060260
E-mail : mrpalaciosd@ucvirtual.edu.pe

Anexo 7: Confiabilidad

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|---|---|-----------------------|

I. DATOS INFORMATIVOS

| | |
|---|--|
| 1.1. ESTUDIANTE : | Mendoza Ancajima , Nancy del Rosario Naquiche Ramos, Karina Janet |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN : | Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL : | Escuela Académico Profesional de Administración |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) : | Cuestionario |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO : | <i>KR-20 kuder Richardson</i> () |
| | <i>Alfa de Cronbach,</i> (X) |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN : | 07 Enero 2022 |
| 1.7. MUESTRA APLICADA : | 10 Usuarios |

II. CONFIABILIDAD

| | |
|---|--------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0,920 |
|---|--------------|

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems inic.*)

| |
|---|
| Ítems evaluados: 56 Ítems eliminados: 0 Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems del cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición y se obtuvo una alta confiabilidad. |
|---|

INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estudiante: Mendoza Ancajima, Nancy del Rosario / Naquiche Ramos, Karina Janet.

Escuela académico profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Piura

Evaluador: LIC. YEISON JAVIER GALLARDO PIEDRA

Nº de colegiatura: 1180

Después de haber sido validado por jueces expertos, mostrado la validez para instrumento el estudio **Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022.**

Los estudiantes elaboraron un **CUESTIONARIO** que consto de 56 ítems, para aplicar a los asegurados de Essalud Unión con el objetivo de establecer la relación de la calidad de servicio y satisfacción donde el instrumento se definió por escalas en las respuestas obteniéndose resultados que confirman la consistencia interna al realizar un análisis de fiabilidad. Por tanto, al existir homogeneidad uniforme por las escalas de respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los resultados obtenidos de la muestra piloto de 10 asegurados, cuyo valor se da en la siguiente tabla.

| Alfa de Cronbach | Nº de ítems |
|------------------|-------------|
| 0,920 | 56 |

Se debe mencionar que el Alfa de Cronbach tiene una **confiabilidad alta** según la escala de valoraciones propuestas por Vellis.

En conclusión, el instrumento tiene una confiabilidad estadísticamente alta, es decir este instrumento se puede utilizar.

Piura, enero 2022.


LIC. YEISON J. GALLARDO PIEDRA
Licenciado en Estadística
COESPE 1180

Anexo 8: Evidencias de la aplicación de las encuestas



Nota: En los ambientes del ESSALUD en La Unión.



Nota: En los ambientes del ESSALUD en La Unión.



Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión.



Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión.



Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión.



Nota; Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión.



Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión.



Nota: Cuestionario aplicado a los asegurados del ESSALUD en La Unión

Anexo 9: Evidencias de la entrevista.



Nota: Entrevista al director del ESSALUD de La Unión.



Nota: Entrevista al director de EESALUD del distrito de La Unión.



Nota: Entrevista al director del ESSALUD de La Unión Dr. Eduardo Solano Zunini.