

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario
en el Seguro Social de Salud del Perú - Oficina
de Seguros y Prestaciones Económicas, San
Isidro, junio, 2023**

Gloria Acaro Saavedra
Bernardo Effio Bravo

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis Digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : JOSÉ ALBERTO CASTRO QUIROZ
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación
FECHA : 26/09/2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERU – OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS SAN ISIDRO, JUNIO 2023**", perteneciente a los **Bach. ACARO SAAVEDRA GLORIA y Bach. EFFIO BRAVO BERNARDO**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **15 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: **XX**) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Mg. **JOSÉ ALBERTO CASTRO QUIROZ**
DNI. N° 06017507

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ACARO SAAVEDRA GLORIA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 45216631, egresada de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERU – OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN ISIDRO, JUNIO 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a las acciones legales perinentes.

Lima, 31 de Octubre de 2023.



ACARO SAAVEDRA GLORIA
DNI. N° 45216631



Huella

Arequipa

Av. Los Incaos S/N,
Jose Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - lote B, N° 7 Av. Colca, ay
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendola 5210, Los Olivos
(01) 213 2780

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

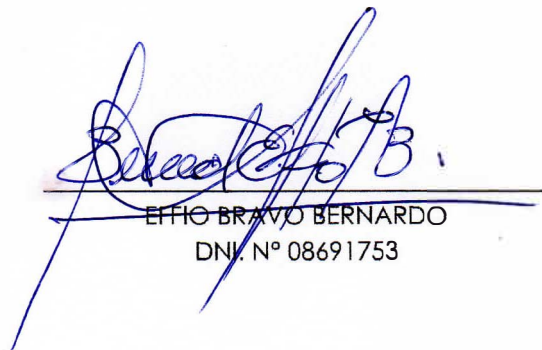
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, EFFIO BRAVO BERNARDO, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 08691753, egresado de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERU – OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN ISIDRO, JUNIO 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 31 de Octubre de 2023.



EFFIO BRAVO BERNARDO
DNI N° 08691753



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

Calidad y Satisfacción usuario

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

9%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Martha Villar López, Elizabeth Ybañez Cuba, César Gutierrez Villafuerte, Yolanda Angulo-Bazán. "Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2016

Publicación

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Asesor

Mg. José Alberto Castro Quiroz.

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas necesarias y guiar mi camino, a mi amado hijo por ser mi principal motivación y fuente de alegría y a mis queridos padres por creer en mí, por su amor incondicional y sus palabras de aliento siempre.

La autora

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, con todo cariño y amor a mi esposa e hijos por haber sido mi apoyo a lo largo como estudiante de Maestría. A todos mis compañeros que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

El autor

Agradecimiento

Agradecemos especialmente a nuestro asesor por su guía, orientación y dedicación durante estos meses, que hicieron posible haber llevado a cabo de manera satisfactoria esta importante investigación. Asimismo, a la Universidad Continental y a todos sus catedráticos que nos enseñaron en la maestría, cada uno de ellos contribuyo a mejorar nuestras habilidades y conocimientos como profesionales.

Índice

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	xii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I Planteamiento de Estudio	17
1.1. Planteamiento y formulación del problema	17
1.1.1. Planteamiento del problema.	17
1.1.2. Formulación del problema.	22
A. Problema general.	22
B. Problemas Específicos.	22
1.2. Determinación de objetivos.	22
1.2.1. Objetivo general.	22
1.2.2. Objetivos específicos.	23
1.3. Justificación e importancia del estudio.	23
1.3.1. Justificación práctica	23
1.3.2. Justificación económica	23
1.3.3. Justificación social	24
1.3.4. Justificación teórica	24
1.4. Limitaciones de la presente investigación.	24
Capítulo II Marco Teórico	25
2.1. Antecedentes del problema	25
2.1.1. Nivel Internacional	25
A. Ecuador.	25
B. Colombia.	26
C. Bolivia.	26
D. México.	28
E. Paraguay.	28
2.1.2. Nivel Nacional	29

2.2. Bases teóricas.....	39
2.2.1. Calidad de servicio	39
A. Historia de la calidad	39
B. Definición de Calidad de servicio.	41
C. Dimensiones de la Calidad de Atención.	43
D. Medición de la Calidad de Servicio.	45
2.2.2. Satisfacción del usuario	47
A. Historia de la satisfacción del usuario	47
B. Definición de Satisfacción del Usuario.	51
C. Dimensiones de Satisfacción del Usuario.	52
D. Medición de la Satisfacción del Usuario.	54
2.2.3. Definición de términos básicos.	54
Capítulo III Hipótesis y Variables.....	59
3.1. Hipótesis.....	59
3.1.1. Hipótesis general	59
3.1.2. Hipótesis específicas	59
3.2. Variables.	60
3.3. Operacionalización de variables.....	61
Capítulo IV Metodología del Estudio	63
4.1. Método y tipo de la investigación.....	63
4.1.1. Método.....	63
4.1.2. Tipo de investigación.	63
4.2. Diseño de la investigación.....	64
4.3. Población y muestra	64
4.3.1. Población.....	64
4.3.2. Muestra.....	64
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.4.1. Técnica.	66
4.4.2. Instrumentos de recolección y medición de variables.....	67
4.5. Técnica de análisis de datos	69
4.6. Aspectos éticos	70
Capítulo V Análisis y Discusión de Resultados	71
5.1. Análisis de resultados.....	71

5.2. Contrastación de las hipótesis de trabajo.....	99
5.3. Discusión.....	103
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	112
Referencias Bibliográficas.....	116
Anexos	126
Anexo 1: Matriz de consistencia	126
Anexo 2: Consentimiento Informado.....	128
Anexo 3: Cuestionario de calidad de servicio	129
Anexo 4: Cuestionario de satisfacción del usuario.....	132
Anexo 5: Carta de presentación emitida por la Universidad Continental ...	134
Anexo 6: Carta de respuesta emitida por la Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado- EsSalud	135
Anexo 7: Fotos de Aplicación de encuestas	136

Índice de Tablas

Tabla 1. Cantidad de usuarios atendidos en la OSPE San Isidro de enero a marzo 2023	64
Tabla 2. Condición del encuestado	70
Tabla 3. Tipo de encuestado	71
Tabla 4. Sexo del encuestado	71
Tabla 5. Edad del encuestado	71
Tabla 6. Hipótesis general- resultado correlación Tau b de Kendall	98
Tabla 7. Hipótesis específica 1- resultado correlación Tau b de Kendall	99
Tabla 8. Hipótesis específica 2- resultado correlación Tau b de Kendall	99
Tabla 9. Hipótesis específica 3- resultado correlación Tau b de Kendall	1012
Tabla 10. Hipótesis específica 4- resultado correlación Tau b de Kendall	1012
Tabla 11. Hipótesis específica 5- resultado correlación Tau b de Kendall	1023

Índice de Figuras

Figura 1. Calidad de Atención	46
Figura 2. Satisfacción del Usuario.....	53
Figura 3. P1. Los equipos de la OSPE San Isidro tienen la apariencia de ser modernos	72
Figura 4. P2. Las instalaciones físicas de la OSPE San Isidro son visualmente atractivas	73
Figura 5. P3. Los trabajadores de la OSPE San Isidro mantienen una buena presentación personal	73
Figura 6. P4. La apariencia de las instalaciones de la OSPE San Isidro está acorde con el tipo de servicio prestado	74
Figura 7. P5. Cuando la OSPE San Isidro le promete realizar algo con cierto tiempo, cumple con lo prometido.....	75
Figura 8. P6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la OSPE San Isidro se muestra con interés en solucionarlo	76
Figura 9. P7. La OSPE San Isidro es confiable.....	76
Figura 10. P8. La OSPE San Isidro provee el servicio en el tiempo establecido..	77
Figura 11. P9. En la OSPE San Isidro se busca realizar el trámite libre de errores	77
Figura 12. P10. Los trabajadores de la OSPE San Isidro informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá cada servicio	78
Figura 13. P11. Los trabajadores de la OSPE San Isidro le brindan un servicio rápido	79
Figura 14. P12. Los trabajadores de la OSPE San Isidro siempre están dispuestos a ayudarle.....	79
Figura 15. P13. Los trabajadores de la OSPE San Isidro nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	80
Figura 16. P14. El comportamiento de los trabajadores de la OSPE San Isidro le inspira confianza.....	81
Figura 17. P15. Se siente con el trámite que realiza en la OSPE San Isidro.	81
Figura 18. P16. Los trabajadores de la OSPE San Isidro son respetuosos, atentos y amables con usted.....	82

Figura 19. P17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la OSPE San Isidro para realizar su trabajo correctamente.	83
Figura 20. P18. La OSPE San Isidro le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.....	83
Figura 21. P19. La OSPE San Isidro tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.....	84
Figura 22. P20. Los trabajadores de la OSPE San Isidro comprenden sus necesidades específicas.	85
Figura 23. P21. La OSPE San Isidro se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	85
Figura 24. P22. La OSPE San Isidro tiene horarios de atención convenientes para usted.....	86
Figura 25. P1. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.	87
Figura 26. P2. El personal administrativo de la OSPE San Isidro atendió mis dudas y quejas oportunamente.	87
Figura 27. P3. El personal administrativo de la OSPE San Isidro fue discreto con respecto a mi salud.	88
Figura 28. P4. El personal administrativo de la OSPE San Isidro escuchó atentamente mis dudas.	89
Figura 29. P5. El personal administrativo de la OSPE San Isidro lo atendió de manera prepotente.	90
Figura 30. P6. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que lo atendió conoce los procedimientos para los diferentes trámites del usuario....	90
Figura 31. P7. El personal administrativo de la OSPE San Isidro tiene la capacidad para identificar lo que necesita el usuario.	91
Figura 32. P8. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que me atendió es confiable y se le puede contar hechos personales.	92
Figura 33. P9. El personal administrativo de la OSPE San Isidro es respetuoso con todos los usuarios, sean niños o adultos.	93
Figura 34. P10. El personal administrativo de la OSPE San Isidro se dirigió a mi persona con respeto.....	93

Figura 35. P11. El personal administrativo de la OSPE San Isidro atiende respetando el orden de llegada de los usuarios.	94
Figura 36. P12. El personal administrativo de la OSPE San Isidro muestra ciertos favoritismos con algún usuario y le permite ingresar antes que todos.	94
Figura 37. P13. El personal administrativo de la OSPE San Isidro encargado de atenderlo es amable y cortés.	95
Figura 38. P14. El personal administrativo de la OSPE San Isidro es tolerante con los diferentes usuarios.....	96
Figura 39. P15. El personal administrativo de la OSPE San Isidro trata con la igualdad a los usuarios.....	96
Figura 40. P16. Ha recibido maltratos verbales por parte del personal administrativo de la OSPE San Isidro.....	97

Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Seguro Social del Perú- Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro”, cuya sede se encuentra en Lima, tuvo por objetivo determinar cómo se relaciona la calidad en el servicio brindado por el personal de la plataforma con la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro.

La problemática abordada, se debió a los reclamos de los asegurados en relación con la deficiencia en información de los procesos administrativos, contratiempos en las referencias de un hospital a otro, demora en la atención por ventanilla, dificultades con la vigencia de sus seguros, insuficiencia en la sincronización de la información declarada a EsSalud, paralelamente surgieron quejas por las atenciones virtuales durante la emergencia sanitaria hasta setiembre del 2022, fecha cuando dejó de funcionar la plataforma en línea.

Esta investigación utilizó el método científico, de tipología aplicada y diseño no experimental transversal. La población de estudio fue de 363 usuarios pertenecientes a la OSPE San Isidro, con el criterio de exclusión de usuarios que se retiraron antes de ser atendidos por personal de la plataforma y usuarios que asistieron y se negaron a participar de la encuesta.

La técnica de recolección de datos empleada fue mediante la encuesta, siendo el instrumento aplicado el cuestionario. La prueba de confiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente Alfa de Cronbach obtuvo el valor de confiabilidad en Calidad de Atención: 0,80 y en la Satisfacción del usuario: 0,79, que indica su aceptabilidad. Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la Prueba estadística de correlación Tau b de Kendall, la Hipótesis planteada: “El servicio brindado por el personal de la plataforma se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro”, fue validada. Lo que permite verificar la importancia de seguir mejorando el servicio brindado para incrementar la satisfacción de los asegurados y con ello el valor público de la Institución.

Palabras Claves: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Asegurados, Reclamos

Abstract

The present investigation entitled: "Quality of Service and User Satisfaction in the Social Security of Peru - Office of Insurance and Economic Benefits San Isidro", whose headquarters are located in Lima, had the objective of determining how quality is related to the service provided by the staff of the platform with the satisfaction of the users of the Office of Insurance and Economic Benefits San Isidro.

The problem addressed was due to the claims of the insured in relation to the deficiency in information of the administrative processes, setbacks in referrals from one hospital to another, delays in over-the-counter care, difficulties with the validity of their insurance, insufficient synchronization of the information declared to EsSalud, complaints arose for virtual care during the health emergency until September 2022, the date when the online platform stopped working.

This research used the scientific method, applied typology and cross-sectional non-experimental design. The study population was made up of 363 users belonging to the OSPE San Isidro, with the exclusion criteria of users who withdrew before being assisted by platform personnel and users who attended and refused to participate in the survey.

The data collection technique used was through the survey, the instrument being applied the questionnaire. The reliability test of the instruments through Cronbach's Alpha coefficient obtained the reliability value in Quality of Care: 0.80 and in User Satisfaction: 0.79, which indicates its acceptability.

Finally, according to the results obtained through Kendall's Tau b statistical evaluation test, the Hypothesis proposed: "The service provided by the platform staff is directly related to the satisfaction of the OSPE San Isidro policyholders," was validated. This allows us to verify the importance of continuing to improve the service provided to increase the satisfaction of the insured and thus the public value of the Institution.

Keywords: Service quality, User satisfaction, Insured, Claims

Introducción

En el Perú, el sector salud es uno de los sectores más importantes para la ciudadanía, por ello con la promulgación de la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, se declaró el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. Esta y otras iniciativas se han dado a lo largo de los años con el propósito de mejorar los servicios de salud y que toda la población cuente con acceso a estos servicios de forma igualitaria. Sin embargo, gran parte de la población tiene un concepto negativo de las entidades de salud pública, por la mala atención tanto en el área asistencial como en el área administrativa. En esta última es donde vamos a centrar nuestra investigación, ya que cobra importancia conocer la relación que existe entre la calidad de atención brindada y la satisfacción de los usuarios de las entidades públicas con el propósito de realizar mejoras en beneficio de los usuarios.

Bajo este contexto, la presente investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud del Perú- Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindada por el personal de la plataforma y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro y como objetivos específicos determinar cómo se relacionan los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los usuarios de la misma. Todo esto con la finalidad de conocer la situación actual de la OSPE San Isidro y contar con las condiciones necesarias para brindar un buen servicio y mejorar la atención brindada por parte del personal de la plataforma a los usuarios esto contribuirá a aumentar la satisfacción de los mismos y mejorar la imagen de la Oficina.

En cuanto a la hipótesis “La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro”, busca dar una perspectiva más amplia de la relación que existe entre las variables mencionadas, y de ese modo proporcionar estrategias y

herramientas que mejoren el servicio brindado por el personal de la plataforma de atención de la OSPE San Isidro.

Este proyecto de investigación utilizó el método científico, de tipología básica y diseño no experimental transversal. Además, utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y el cuestionario como instrumento aplicado a la muestra obtenida.

Asimismo, el presente trabajo de investigación comprende de 5 capítulos. En el Capítulo I denominado planteamiento de estudio, se realiza el planteamiento del problema, la formulación del problema, la determinación de objetivos que van a permitir precisar la relación que existe entre las variables de estudio, la justificación y limitaciones de la investigación; en el Capítulo II denominado marco teórico, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales del problema, las bases teóricas y la definición de términos básicos ; en el Capítulo III denominado Hipótesis y variables se plantea la hipótesis general y específicas y se realiza la operacionalización de las variables del estudio; en el Capítulo IV denominado metodología del estudio, se explica lo relacionado al aspecto metodológico de la investigación: el método, tipo y diseño de la investigación, población y muestra; en el Capítulo V denominado resultados y discusiones, en el cual se analiza e interpreta los resultados obtenidos; Por último se realiza las conclusiones del trabajo de investigación y las recomendaciones.

Los Autores

Capítulo I

Planteamiento de Estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

Llegar a obtener una medida confiable y validada del grado de satisfacción de los usuarios es quizá una de las principales preocupaciones de las entidades que proveen servicios. Es por ello que actualmente, tanto las percepciones de los usuarios como las expectativas de estos, se han tomado en consideración para determinar cuál es la calidad percibida de los servicios brindados y esto se da como consecuencia de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios con respecto al servicio que recibieron. (Calixto-Olalde et al., 2011)

Según Vergara (2014), los investigadores han sido más concretos respecto a los significados y la medición tanto de la satisfacción del usuario como de la calidad del servicio, lo que ha significado un debate considerable. Si bien ambos conceptos tienen cosas en común, la satisfacción es un concepto más amplio, en tanto que la calidad del servicio se enfoca de manera particular en las dimensiones del servicio. En consecuencia, de acuerdo con esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un elemento muy importante de la satisfacción del usuario.

La calidad del servicio es aquella percepción que tiene un usuario acerca de la relación que existe entre el desempeño y las expectativas que tiene el usuario acerca de la experiencia que brinda el servicio. Kotler & Armstrong (2007). definen la satisfacción al cliente como “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 52).

En el Perú, a partir de la promulgación de la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. El Estado peruano busca que sus financiadores y las entidades prestadoras de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad a los usuarios, sin diferencia alguna, a través de un seguro de salud que le permita acceder a los diversos servicios de salud que se encuentren comprendidos dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud- PEAS. Esto con el fin de lograr una real universalización de la salud.

En este contexto de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios podemos ver que en el Perú el sector salud es uno de los sectores con mayor insatisfacción por parte de los usuarios. Los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) realizada el 2016, reportaron que el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa es del 73,9% a nivel nacional (incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto al 2014), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales del 66,7%, por debajo al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS en el Perú.

Además del MINSA, existen otras entidades de salud como El Seguro Social de Salud (ESSALUD). En el año 1997 se aprobó la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Posteriormente, en el año 1999, por Ley N° 27056, se creó el Seguro Social de Salud (ESSALUD), la cual es la institución pública del Perú de seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades de la población asegurada, que brinda servicios de

prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales en salud.

Al tercer trimestre del 2022, 12 millones 483 mil 528 personas estuvieron afiliadas al Seguro Social de Salud (EsSalud), lo que representaba un incremento de más de 6%, en comparación a lo registrado en diciembre de 2021, que reportó una población de 11 millones 751 mil 670 personas aseguradas, según el último reporte elaborado por la Gerencia de Gestión de la Información de EsSalud con datos de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.

EsSalud, como institución prestadora de servicios de salud y con el objetivo de mejorar los servicios brindados, se ha trazado como una de sus tareas principales, monitorear de manera permanente la percepción que tienen los usuarios y/o asegurados, sobre el servicio que reciben, esto con el fin de hacer posible el mejoramiento continuo de sus servicios a nivel nacional.

En las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas- OSPES a nivel nacional, se brinda atención de forma presencial a los asegurados a través de su plataforma de atención. EsSalud cuenta 37 plataformas de atención presencial ubicadas en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, 65 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) con Módulos de Acreditación y 7 Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) con módulos de atención de EsSalud. (Gerencia Central de Atención al Asegurado,2021)

La Gerencia de Plataformas de Atención al Asegurado(GPAA), es responsable de conducir el sistema de gestión de atención al asegurado de EsSalud, en todas las plataforma presenciales de atención, por lo que supervisa, monitoriza y controla el servicio de las

Plataformas de Atención al Asegurado(Front OSPE), Módulos de Acreditación ubicados en las IPRESS y los Módulos ubicados en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano-MAC a nivel nacional, verificando que se garantice el servicio y se cumpla oportuna y adecuadamente de acuerdo a la normativa que EsSalud tiene vigente.

Bajo el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID 19 el 2021, la GPAA realizo la Encuesta de Satisfacción al Usuario y/o Asegurado del servicio: Plataforma en Línea- 1era encuesta la cual se llevó a cabo el 16 y 17 de junio del 2021 y fue aplicada a los familiares, usuarios y/o asegurados que recibieron el servicio de la Plataforma en Línea. Para la metodología se tomó como referencia la SERVQUAL modificado R.M. 527-2011/MINSA. La muestra estuvo conformada por 96 usuarios. Respecto a la satisfacción del usuario y/o asegurado 69 encuestados respondieron que estaban satisfechos con la atención y 27 encuestados se encontraban insatisfechos, lo que representa un 71.87% y 28.13% respectivamente.

En lo relacionado al buen trato al usuario y/o asegurado, 86 encuestados lo calificaron como bueno y 10 como malo, siendo 89.58% y 10.42% respectivamente.

Observaciones de los Usuarios del Servicio

De la encuesta se obtuvo las observaciones de los familiares, usuarios y/o asegurados del servicio, las más reiterativas fueron las siguientes:

- La comunicación a veces falla, no se escucha bien, el operador debería captar más rápido la solicitud del paciente ya que a veces no sabe cómo formularla.
- Acelerar con las respuestas de las solicitudes.
- Contrata personales jóvenes y capacitados, sobre todo empáticos, al parecer me atendió personal mayor, cansados y sin actitud de atención.

- El operador este mas instruido y que las respuestas a sus solicitudes sean más rápidos.
- Operador poco empático por no decir irrespetuoso, sin conocimientos para solucionar las solicitudes, falta preparación y educación, lo ideal es solucionar los problemas y no complicarlos.
- Más preparados
- Solicitan atención presencial para una mejor atención.
- Cuando llama lo hacen esperar mucho.

En relación con lo mencionado anteriormente, podemos ver la importancia que tiene el realizar evaluaciones de la satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, especialmente en el sector salud. Sin embargo, se debe diferenciar las atenciones realizadas en el área asistencial con las atenciones en el área administrativa, ya que el área asistencial comprende las atenciones brindadas en los hospitales y policlínicos por parte de los médicos, enfermeras y personal de admisión por otro lado el área administrativa es en la que se centra nuestra investigación respecto a la atención brindada por el personal que realiza los trámites de seguros y prestaciones económicas de forma presencial.

Se presentó una solicitud de acceso a la información pública a Essalud, en virtud al Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicitando reporte semestral del nivel de satisfacción(%) del ciudadano del segundo semestre del 2022 y primer trimestre del 2023 con el fin de tener mayor información respecto al contexto en el que se va desarrollar la investigación, y a través de Memorando N° 1678-GCAA-ESSALUD-2023 , la Secretaría General de EsSalud indica que después de haber realizado la búsqueda de la información solicitada, advirtiendo que no cuentan con el reporte semestral del nivel de satisfacción porcentual del

ciudadano del segundo semestre del 2022, ni se han realizado encuestas en el primer trimestre 2023, precisan que no pueden atender la solicitud por no contar con la información sobre ese aspecto en particular.

Es por ello la importancia de realizar el presente estudio dado que EsSalud no cuenta con encuestas realizadas a asegurados atendidos por las plataformas de atención presencial recientemente por lo cual este estudio será un gran aporte para la institución.

1.1.2. Formulación del problema.

A. Problema general.

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio brindada por el personal de la plataforma con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro, junio 2023?

B. Problemas Específicos.

a) ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?

b) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?

c) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?

d) ¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?

e) ¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?

1.2. Determinación de objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro

1.2.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.
- b) Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.
- c) Precisar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.
- d) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.
- e) Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

1.3. Justificación e importancia del estudio.

1.3.1. Justificación práctica

La OSPE San Isidro no cuenta con estudios recientes sobre la satisfacción de los asegurados, por ello a través de esta investigación se busca tener información sobre la percepción de los asegurados en relación con la atención brindada.

Esto aportará en generar cambios en la atención que se brinda a los asegurados y con los resultados de esta investigación se podrá determinar conclusiones, brindar recomendaciones y proyectos de mejora.

1.3.2. Justificación económica

Por medio de esta investigación se busca tener información actualizada de la satisfacción de los asegurados con respecto a la atención brindada por el personal de la OSPE San Isidro, evitando gastos innecesarios en contratación de más personal para reducir los tiempos de respuesta, cuando se debe dar énfasis en mejorar la calidad de la atención.

1.3.3. Justificación social

Socialmente se aporta evidencias empíricas respecto a la relación entre la calidad en la atención y la satisfacción del asegurado permitiendo reducir los reclamos, mejorar la calidad de la atención, y poder replicar esto en las demás Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas. Al evaluar cómo se relacionan estas dos variables, se podrá determinar las falencias de la plataforma de atención y poder identificar oportunidades de mejora para esta plataforma.

1.3.4. Justificación teórica

Debido a que no se ha realizado estudios recientes sobre el nivel de satisfacción de los asegurados en la Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, surge la necesidad de realizar esta investigación para conocer la problemática que se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción de asegurado, lo cual permitirá identificar deficiencias y con ello generar mejoras.

La presente investigación busca incrementar las teorías existentes respecto a la atención presencial y satisfacción del asegurado de EsSalud, para ello se contrastará los resultados con los antecedentes nacionales e internacionales planteados en esta investigación.

1.4. Limitaciones de la presente investigación.

La principal limitación es la dificultad en la recolección de datos oficiales de EsSalud, así como el poco interés de los asegurados por registrar la información en las encuestas que se realizan. Además, no existen muchos antecedentes de encuestas sobre satisfacción del usuario, realizadas en los últimos años en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Nivel Internacional

A. Ecuador.

La tesis de Guerrero (2018) titulada: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2” – Guayaquil, presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el grado de Magister en Gerencia en servicios de Salud, tuvo como objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario exterior con respecto a la calidad de atención sanitaria de la consulta externa. La metodología utilizada fue mediante el estudio cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, de corte transversal con la población de estudio que incluyó a 16,855 pacientes atendidos entre julio y septiembre de 2017, con una muestra de 376 usuarios de consulta externa, habiendo obtenido como resultado problemas en las siguientes dimensiones: 1) elementos tangibles, que incluyó el uso de la infraestructura física y el uniforme del personal; 2) seguridad, en el asesoramiento de citas médicas; 3) capacidad de respuesta, especialmente habiendo cumplido con el programa y considerando las necesidades del paciente; 4) empatía, relacionada con la atención personalizada y la comunicación.

Se concluyó que los pacientes expresaron su insatisfacción con los servicios recibidos. Si mejora la satisfacción del usuario en el Hospital de Policía N°21, la calidad de la atención médica en el nosocomio también puede mejorar. Este estudio destaca la importancia de evaluar y mejorar continuamente la calidad de la atención sanitaria para satisfacer las expectativas de los

usuarios y garantizar una experiencia agradable en el ámbito ambulatorio y/o externo.

B. Colombia.

Forbes-Acevedo, Porras & Rico (2022) en su tesis “Análisis de las barreras en salud en San Andrés, Providencia y Santa Catalina”. Universidad El Bosque – Bogotá – Graduate student of the Master of Science in Epidemiology, tuvo como objetivo analizar e identificar las problemáticas en salud en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con el fin de establecer una hoja de ruta para el mejoramiento de las condiciones de prestación de servicios de salud pública. El estudio, llevado a cabo en octubre de 2021, utilizó un enfoque descriptivo de corte transversal y aplicó una encuesta de satisfacción en salud a 334 habitantes. Los resultados mostraron que el 95,3% de los encuestados tenía seguro médico. Alrededor del 45,9% calificó la asistencia sanitaria en el archipiélago como buena o muy buena, el 33% como media y el 19,8% como mala o muy mala. Se concluyó que la cobertura de servicios de salud en dichas zonas es buena, pero la calidad de la prestación de los servicios es regular, debido a las limitaciones socioeconómicas y geográficas, lo cual conlleva a tener necesidades insatisfechas a nivel de salud, lo que ocasiona que los habitantes de la Isla opten por no hacer uso del sistema de salud, o verse obligados a incurrir en gastos propios o tener que ser trasladados a otra región para recibir mejor atención médica.

C. Bolivia.

Según Andrade (2021) en su investigación titulada “Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la Gestión 2021” presentada en la Universidad

Mayor De San Andrés – La Paz, para optar el grado académico de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud, tuvo como objetivo general analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz.

Se utilizó el tipo de estudio de diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal. La investigación se desarrolló en el servicio de emergencia de la Clínica Gaer, que brinda atención las 24 horas a toda la población en general de la ciudad de La Paz. El tamaño de la muestra fue de 305 personas, se valoraron indicadores de calidad de atención, como el tiempo de espera para la primera atención, la duración de la estancia hospitalaria, el tipo de alta hospitalaria, la tasa de mortalidad y la satisfacción del paciente.

Se concluyó que los resultados en relación con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en la Clínica Gaer, fueron de regular a buena, con cierto grado de insatisfacción en cuanto a la atención brindada. Menos de la mitad de los usuarios encuestados expresaron su insatisfacción global en relación con el trato del usuario. De las 305 encuestados el 46% respondió que está en desacuerdo con el trato recibido, el 22% respondió que está en desacuerdo con la atención en cuanto a la amabilidad y calidad de atención; un 16% respondió que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% respondió que está totalmente de acuerdo y el 7% respondieron que está desacuerdo con este aspecto. Los resultados interpretados han mostrado que si se cumplen los indicadores de calidad y satisfacción del cliente de los servicios de urgencias de la Clínica Gaer se pueden tomar medidas preventivas y correctivas para mejorar la estructura, los procesos y los resultados.

D. México.

Campos (2022) elaboró su tesis “Nivel De Satisfacción Del Usuario En La Atención Recibida En La Consulta Externa De Medicina Familiar De La Unidad de Medicina Familiar N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí”, presentada en la Universidad Autónoma De San Luis Potosí, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar de la UMF N° 47. El método ha sido un estudio observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí.

Los resultados indicaron que hasta un 63% de los participantes evaluaron como buenos los diversos ítems de la encuesta, expresando un nivel de satisfacción bueno llegando a la calificación excelente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia. Concluyendo que, habiendo tomado las respuestas de los ítems de los participantes sobre varios puntos en el estudio es que: las fortalezas de la unidad médica domiciliaria N° 47 se encontraron en la orientación y conocimiento de los médicos que ha sido un resultante satisfactorio para los usuarios.

E. Paraguay.

El Estudio Multicéntrico de investigación científica de Real et al. (2020) titulada: “Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020”- Asunción, presentada en la Universidad Privada del Este, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Departamento Central en 2020. Además, describir las características demográficas y la calidad de vida de los encuestados. Se utilizó la metodología de diseño observacional, prospectivo, transversal, multicéntrico, habiéndose incluido a

varones y mujeres mayores de 18 años, usuarios de seis unidades de salud familiar del Departamento Central (Paraguay) que aceptaban participar de la encuesta. Se excluyeron los sujetos con incapacidad de comunicarse. Se determinó variables demográficas (edad, sexo, educación, ingresos propios), la satisfacción se midió con el cuestionario de Baker y la calidad de vida con el cuestionario EQ-5D. Se empleó el muestreo no probabilístico, la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Privada del Este.

Ingresaron al estudio 343 sujetos, (257 mujeres con edad media de 44 años y 86 varones con edad media de 46 años), prevaleció el estado civil casado o concubinato (62 %), con educación superior (62 %), con ingresos propios (54 %) y mala calidad de vida (57 %). Se concluyó que el grado de insatisfacción con los servicios de las unidades de salud fue en 49%, por lo que se recomendó identificar factores causales de insatisfacción y realizar intervenciones para mejorar el servicio prestado evaluar periódicamente la calidad de este servicio. La calidad de vida fue calificada como mala en un 57% de los casos.

2.1.2. Nivel Nacional

Continuando con los trabajos previos, se detalla los del contexto regional.

- A. Canzio (2019), realizó la tesis titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales pública de Lima Este-2018” presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, la cual tuvo como objetivo identificar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la Dirección de Redes Integrales de Salud de Lima Este- DIRIS LE en el año 2018. Se utilizó el método cuantitativo y el tipo de investigación fue correlacional y descriptivo de corte transversal. Dicho

estudio se centró en tres hospitales, El Hospital de Vitarte, Hospital de San Juan de Lurigancho y el Hospital José Agurto Tello de Chosica, los cuales concentran el 72.46% de las atenciones del servicio de Emergencia. Se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia para lo cual se realizaron 382 encuestas de los usuarios externos.

Los resultados fueron que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE. Los resultados de los instrumentos aplicados, y su posterior evaluación mediante el estadístico rho de Spearman, mostraron la alta correlación que existe entre las mencionadas variables. Se probó la hipótesis planteada en la investigación y se concluyó que existe una alta relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo que significó que la calidad de servicio pudo influir positivamente en la satisfacción de los usuarios de los hospitales de la DIRIS LE. Con relación a la Hipótesis general, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia de 5%, lo cual indica que “La calidad de servicio SI se relaciona con la satisfacción percibida del usuario externo del servicio de emergencia del DIRIS LE en el año 2018”. Asimismo, se halló que la primera dimensión más relevante es la capacidad de respuesta, la segunda más importante los elementos tangibles, la tercera la fiabilidad del servicio, la cuarta la seguridad y la quinta la empatía, todas ellas comprobadas por medio del estadístico rho de Spearman.

- B. Olaza (2018) en su tesis de posgrado “Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016” presentada en la Universidad San Martín de Porres, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, tuvo como objetivo general

evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, durante el año 2016. En cuanto a la metodología de la investigación fue mixta, cuantitativa y cualitativa, el tipo de estudio fue observacional y prospectivo de diseño no experimental transversal descriptivo. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia aplicándose el instrumento de recolección de datos a un total de la muestra de 277 usuarios, 16 registros y 20 trabajadores de salud. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios, una lista de chequeo para evaluar la calidad de atención, y una entrevista semiestructurada para identificar la percepción de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia sobre las variables anteriormente mencionadas.

Los resultados fueron, en lo que respecta al nivel de expectativa del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, que la gran parte de los usuarios otorgo calificaciones muy altas en relación con las expectativas que tienen sobre la atención a recibir. En cuanto al nivel de percepción de la atención recibida por los usuarios se brindó una calificación muy baja. En lo que respecta a la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, la mayoría se encontraba insatisfecha con la atención (69,3%), mientras que menos usuarios indicaron estar satisfechos con la atención recibida (30,7%). Además, se evidenció algunas de las razones, manifestadas por los trabajadores, que afectan la falta de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia, los cuales son “el maltrato del personal” (40%), “falta de medicamentos y otros materiales” (33,3%) y “falta de solución a sus problemas de salud” (26,7%).

Se concluyó que existe gran insatisfacción de los usuarios con la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital

Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Se probó la hipótesis de estudio con respecto a que existe insatisfacción de los usuarios e incumplimiento de los estándares de calidad de atención en dicha área.

- C. Redhead (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. La investigación fue transeccional o transversal, porque se recolectó datos en el centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2014. Con este estudio se buscó describir las variables clima organizacional y la satisfacción laboral y se analizó su incidencia e interrelación en un momento específico. La muestra estuvo conformada por 317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. La técnica de esta tesis que se aplicó fue la Encuesta. El instrumento usado para evaluar la variable calidad del servicio fue SERVQUAL (Quality Service), y para medir la satisfacción del usuario se usó el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).

En dicho estudio se tuvo como resultado que la variable de calidad del servicio tuvo una relación directa y significativa con la variable de satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo en el año 2013. Los resultados respecto a las dimensiones de la calidad de servicio fueron los siguientes: El 66% de encuestados indicaron que la Fiabilidad es regular y el 3% señalaron que es de nivel alto. El 63%

indicaron que la capacidad de respuesta es regular y el 10 % señalan que es de nivel alto. El 62% consideraron que la seguridad es de nivel regular y el 2% afirman que es de nivel Alto. El 56% consideraron que la empatía es de nivel regular y el 18% afirman que es de nivel Alto. En relación con la última dimensión el 55% consideraron que los elementos tangibles son de nivel regular y el 8% afirman que es de nivel Alto. Respecto a las dimensiones de satisfacción del usuario. El 46% de encuestados consideraron que la calidad del personal asistencial es de nivel regular y el 35% indican que es de nivel Alto. El 55% de consideraron que la calidad administrativa es de nivel regular y el 23 % indican que es de nivel Alto. Por lo antes expuesto, se pudo concluir que tanto la calidad de servicio como la satisfacción del usuario externo es regular según los datos recopilados de los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

- D. Delgado, Sotelo y Valdiviezo (2021) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020”, presentada en la Universidad Tecnológica del Perú para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, busco explicar de qué forma la calidad del servicio influye en la satisfacción de los administrados del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), durante el año 2020. La investigación tiene enfoque cualitativo. El alcance es explicativo. Se realizó un muestreo por conveniencia y estuvo compuesta por 01 directivo, 01 Evaluador de la Sub Dirección de habilitaciones pesqueras y acuícolas (SDHPA), 01 Evaluador de la Subdirección de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas (SDCPA), 06 profesionales de la Gerencia General conformados por 02 recepcionistas, 01 auxiliar de trámite documentario, 01 especialista en atención al ciudadano y 02 asistentes en atención al ciudadano y 06

administrados a nivel nacional, que realizan trámites con frecuencia. Se desarrollo la técnica de la entrevista. Para la entrevista a profundidad aplicada se utilizó la guía de preguntas semiestructurada.

La percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio y la satisfacción en el SANIPES en el periodo 2020 indican que existe un alto nivel de satisfacción en los servicios de entrega de las certificaciones y registro sanitarios; sin embargo, en los servicios de habilitaciones sanitarias revelan que el nivel de satisfacción es regular debido al trato poco asertivo de los funcionarios públicos durante las inspecciones y auditorias y en la entrega del servicio fuera de los plazos establecidos.

Los resultados de la investigación revelaron que el trato profesional brindado en SANIPES durante el año 2020 ha impactado de forma positiva en la satisfacción de los administrados, sobre todo en el trato que brindan los servidores públicos que laboran en Mesa de Partes, de Atención al Ciudadano, del área de Certificaciones y de Registro Sanitario ya que, según los resultados de la investigación, los servidores demuestran vocación de servicio y predisposición en su atención que brindan a los usuarios.

Con relación a cómo influye la información en la satisfacción de los administrados durante el periodo 2020, se evidenció que existe la disconformidad ya que no existe la publicación oportuna respecto a las modificaciones y actualizaciones de los servicios que ofrece SANIPES en los distintos canales de atención que brinda la entidad.

Respecto al impacto que tiene el tiempo de provisión en la satisfacción de los administrados en el 2020, los resultados evidencian una gran disconformidad de los usuarios por la demora en la atención de los procedimientos de habilitaciones sanitarias más que cualquier otro procedimiento.

Finalmente, respecto a la entrega de servicio y su repercusión en la satisfacción de los administrados, se ha concluido que existe conformidad de la mayoría de los usuarios por el resultado obtenido.

- E. Herrera y Herrera (2021) elaboraron su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico Sede Central- Migraciones, 2021” presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Dicha tesis tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. El enfoque usado fue el cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, como instrumentos se utilizaron cuestionarios para realizar la recolección de datos, los cuales estuvieron conformados por preguntas relacionadas con las dimensiones de las variables a investigar. El tipo de investigación fue de tipo correlacional. La población seleccionada para esta investigación fueron los usuarios mayores o igual a 18 años que realizaron específicamente el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo del 2021, dando un total de 23,183 usuarios atendidos, según los datos obtenidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones. El muestreo usado fue el no probabilístico por conveniencia, debido a la cercanía que se tuvo con los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo del 2021 y a la disponibilidad de que formen parte de la muestra. Los cuestionarios fueron aplicados a 218 usuarios.

En la investigación se pudo determinar que existe una relación positiva entre la variable calidad de servicio y satisfacción del

usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. Se concluyó que los usuarios que formaron parte de la muestra seleccionada requieren servicios con más calidad para estar satisfechos con el desempeño que realiza la Superintendencia Nacional de Migraciones con relación al servicio de expedición de pasaporte electrónico. La dimensión de los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. Por tanto, estos fueron considerados como la parte visible de la oferta del servicio, y en base a este factor los usuarios evaluarán una parte de la calidad del servicio. La fiabilidad es la dimensión con mayor correlación, por tanto, se consideró una dimensión fundamental de la calidad del servicio, debido a que los usuarios depositan su confianza en la institución y buscan que se les brinde un servicio adecuado desde el primer momento y cumpliendo sus promesas y expectativas. La segunda dimensión con mayor correlación es la capacidad de respuesta, por ello se considera una dimensión relevante de la calidad del servicio. Con respecto a la dimensión de seguridad, se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. Finalmente se reafirma la hipótesis planteada, de igual forma ocurre con la dimensión de la empatía.

- F. Paripancca (2019) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017” presentada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud. Esta investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los

usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada 2016-2017. Para ello se usó una metodología tipo descriptivo, transversal, observacional correlacional con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental que tendrá como poblaciones pacientes externos referidos por los diferentes servicios del hospital de asociación público-privada. El tamaño de la muestra calculado fue de 261. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL y una encuesta de Satisfacción validada por juicio de expertos.

Para procesar los datos se aplicó el estadístico de Tau de Kendall y el resultado de la investigación indicó que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público-privada, durante el periodo 2016 – 2017, asimismo se concluyó que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción del usuario.

- G. Castillo, Ruiz (2023) en su tesis “Calidad de servicio y su relación con el customer experience en las empresas de telefonía móvil en el distrito de Trujillo, 2022, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad de servicio y su relación con el customer experience en las empresas de telefonía móvil en el distrito de Trujillo, 2022. La investigación fue de carácter aplicada de naturaleza transversal y la muestra fue de 384 clientes. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico de prueba de Tau-b de Kendall, con un coeficiente de correlación de 0.861 con un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se concluye que existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio y la experiencia del cliente de las empresas de telefonía móvil de la ciudad de Trujillo.

Los resultados obtenidos fueron que el 53.9% de encuestados perciben la calidad de servicios de las empresas de telefonía móvil en un nivel medio, 49.0% de encuestados perciben una regular experiencia en las empresas de telefonía móvil.

- H. Lumba y Medina (2022) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, para optar el título profesional de contador público, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021. La investigación fue de tipología básica teórica, no experimental, transversal, correlacional-descriptivo y se usó como instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra de 385 personas que viajaron en la Empresa de Transportes EZAPELAJAS IRL.

En este estudio se determinó una correlación de Rho Spearman de 0.864 con un p valor = 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación y se concluye que si existe relación directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

- I. Rodriguez (2023) en su tesis “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023”, presentada en la Universidad Norbert Wiener para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los

pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

La investigación fue de tipo aplicada, no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 105 pacientes. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó a la correlación de Spearman donde se encontró relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,309, lo cual representa una correlación positiva baja; con un resultado p valor igual a 0,001.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Calidad de servicio

A. Historia de la calidad

Según Miyashiro (2001) La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios. Existen muchas definiciones de expertos e instituciones respecto a la calidad, sin embargo, su definición ha ido cambiando de ser el producto el tema principal al concepto de calidad total.

Chandia (2006) refiere que La Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC) define la calidad como: “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario” (p.4).

Porro & Cubero (2010) indican que el asunto de la calidad parte de los objetivos y las condiciones establecidas que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las exigencias de las personas a las cuales presta un servicio. En el ámbito de la salud, se trata de brindar una respuesta eficaz a los problemas o situaciones de salud que afecten sobre una población y sus

individuos, identificados o no por ella, aplicando las normas, procedimientos y protocolos de salud necesarios, así como la verificación de los instrumentos y medios que se utilizan.

De acuerdo con lo publicado por la Universidad ESAN el 2016 existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Cada representante involucrado en el proceso de la calidad tiene una idea distinta y cada uno de ellos pone mayor significación a los conceptos que más valora.

De esta manera, las características de: la pronta atención, las infraestructuras hospitalarias o clínicas, el prestigio de los galenos y la imagen de la institución, son cualidades que determinan el valor para la calidad, en el usuario y/o paciente. Para el profesional de la salud, sin desmerecer la importancia de lo antes descrito, la valoración de la calidad se sustenta en los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos inmersos en el proceso, al igual como la experiencia del personal de empleados, profesionales, técnicos y las ciencias aplicadas disponibles.

Estas concepciones sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de cuantiosos aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según la función que cumplen en el proceso.

Según Donabedian (1990) señala que el tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

Según lo menciona ESAN (2016) para realizar su análisis Donabedian ofrece tres visiones diferentes según quién las exprese:

- Calidad absoluta: al mismo tiempo, se tienen en cuenta factores científicos y técnicos para determinar el grado de recuperación de la salud del paciente. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- Calidad individualizada: desde la perspectiva de un individuo, es el usuario quien define la calidad de la atención, interviniendo en las expectativas del usuario y las evaluaciones asociadas de costo, beneficio y riesgo. En este enfoque el paciente es quien decide sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.
- Calidad social: Desde esta perspectiva, existe la necesidad de evaluar los ingresos o beneficios netos de la población en su conjunto y las formas en que esos beneficios se distribuyen en la comunidad, buscando proporcionar los bienes y servicios más valorados por la sociedad al menor costo social.

B. Definición de Calidad de servicio.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra calidad, derivada del latín *qualitas* (atis), es la característica de algo que permite que el objeto sea considerado igual, superior o inferior a otros del mismo género, denota una característica o conjunto de cualidades.

Rondón (citado en Carranza, 2020), menciona la buena atención a los consumidores en la atención de la salud, con un enfoque no solo en la atención diferente en los distintos niveles de prestación de servicios, sino también en la atención de las personas en los centros de salud de la organización y la

necesidad de los servicios de atención de la salud. desarrollado. Proporcionar una atención adecuada dentro de los entornos culturales y sociales, acercando a las personas a un menor costo y reduciendo los errores que conducen a un mayor acceso de oportunidades de atención.

Dedeke (2003, citado en Aliaga, 2019) define que la capacidad de atención se define como el mantenimiento de los resultados obtenidos y desarrollados ante los servicios integrales para los usuarios que acuden a los centros médicos sin obstáculos económicos, ni de prestigio. Esto significa que todos tienen la oportunidad de recibir la misma atención de calidad.

Cronin (citado en Zarela, 2019) indicó El buen servicio al cliente es la realización de todo el proceso de servicio, la optimización de tiempo y recursos antes mencionados, frente a los requisitos esperados que se deben cumplir según lo planificado para el desarrollo del servicio deseado por el cliente.

Según Otero (citado en Adrianzen y Minaya, 2018) definieron Esta calidad incluye las características, funciones o comportamiento del servicio recibido. Un servicio o producto no puede ser evaluado por las pocas partes que lo componen. Todo en el servicio es evaluado para medir la calidad. La calidad de atención se refiere al compromiso y la consideración de una empresa en la prestación de servicios que siempre anteponen las necesidades del usuario e incluso superan sus expectativas.

Vera (2022) mencionó que la calidad de servicio se basa fundamentalmente en cumplir y superar las expectativas de acuerdo con las necesidades de los usuarios o clientes de las instalaciones, siempre acompañada de estándares de calidad para una mejor atención.

En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por Donabedian (1993) quien estableció que la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica con el fin de conseguir que sus beneficios a la salud se vean maximizados sin que eso implique aumentar los riesgos. El grado de calidad es por consiguiente el punto en el que se espera que la atención logre el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios para los usuarios.

Asimismo, se destacan dos aspectos fundamentales de la calidad que están íntimamente relacionados: el técnico y el interpersonal. El primero se refiere a la aplicación del conocimiento y la tecnología a la salud y el segundo a la relación entre los prestadores de servicios y sus usuarios, ambos aspectos teniendo en cuenta el contexto sociocultural en el que se prestan los servicios.

En esta tesis convenimos con la definición de Cronin Jr, (1992) citado Huerta Medina, (2015), la cual plantea que "La calidad del servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente. La calidad podría describirse como una forma de actitud relacionada con la satisfacción, pero no igual a ella. Estos son los resultados de la comparación".

C. Dimensiones de la Calidad de Atención.

En la actualidad existen varios modelos para medir la calidad y cada uno cuenta con sus propias dimensiones. Estas dimensiones o factores determinantes son los elementos del servicio que el cliente o usuario percibe y que le permite valorar dicho servicio.

Ruiz (2017) señala que estos modelos también se utilizan para desarrollar nuevas herramientas de medición que permitan a los administradores de los centros de salud realizar un seguimiento regular según sea necesario para diseñar e implementar acciones correctivas para mejorar el rendimiento.

El Ministerio de Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” Con el fin de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en instituciones médicas y servicios de apoyo médico, adoptamos el método cambiando ligeramente el modelo y el contenido del cuestionario, y adquirimos el método SERVQUAL modificado. Calidad de la atención como brechas o diferencias (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos debido a su efectividad y alta confiabilidad introducida en los servicios de salud de nuestro país.

SERVPERF mide la Calidad del servicio a partir de las cinco dimensiones o criterios propuestos por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) divididos en 22 ítems que integran los aspectos relevantes del servicio.

- a. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación.
- b. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable.
- c. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- d. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- e. Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Estos 22 ítems de las percepciones se distribuyen de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Preguntas de la 1 a 4
- Fiabilidad: Preguntas de la 5 a 9
- Capacidad de respuesta: Preguntas de la 10 a 13
- Seguridad: Preguntas de la 14 a 17
- Empatía: Preguntas de la 18 a 22

Cada ítem se responde mostrando el grado de acuerdo en una escala tipo Likert que puede ser de 5 o 7 puntos.

Cronin y Taylor (1992), establecieron una escala más concisa que la de SERVQUAL y le denominaron SERVPERF: (Service Performance). Como parte de un estudio realizado en ocho empresas de servicios, propusieron este nuevo modelo basándose únicamente en las percepciones de los usuarios sobre sus servicios. H. Investigan la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este modelo utiliza los 22 puntos identificados por el modelo SERVQUAL y simplifica cómo se mide la calidad del servicio.

Para esta investigación el instrumento empleado es el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor que miden las variables de calidad y aspectos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la materialidad. El modelo muestra calificaciones de calidad del servicio en función de sus dimensiones, muestra a los usuarios lo que quieren, encuentra y clasifica fallas de calidad y puede encontrar brechas de insatisfacción.

D. Medición de la Calidad de Servicio.

La escala Service Performance (SERVPERF) es el resultado de un estudio realizado por (Cronin & Taylor, 1992) sobre ocho empresas de servicios. En el momento de su creación, Cronin

era profesor asociado de marketing en la Universidad Estatal de Florida y Taylor era profesor asistente de marketing en la Universidad Estatal de Illinois. Según su criterio, la literatura revisada sugiere que el término operacionalización de la calidad se confunde con el concepto de satisfacción y el concepto de actitud.

En este contexto, su propuesta es examinar métodos alternativos que puedan evaluar la importancia de la calidad del servicio percibida y la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la intención de comprar o utilizar el servicio nuevamente. En el segundo aspecto, los autores esperan aportar más información sobre la causalidad de las relaciones, es decir, la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, y el efecto de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor sobre la intención de compra.

Según Cronin & Taylor (1992), el modelo SERVPERF, basado solo en la percepción del nivel de desempeño del proveedor del servicio, es considerada la mejor alternativa para medir la calidad de este. Esta herramienta se desarrolla a partir de un conjunto de elementos para evaluar la percepción por parte de los usuarios. Su fortaleza radica en que explica mejor las diferencias generales en cuanto a la calidad del servicio y tiene mejores propiedades psicométricas en términos de validez, estructura y eficacia operacional.

Si bien el modelo SERVQUAL se acercaba más a la teoría, esta nueva propuesta calificaría de mejor manera la satisfacción de los clientes ya que emplearía las mismas 22 preguntas del modelo SERVQUAL solo que la fase de expectativas no se tomaría en cuenta. Lo que se intenta con este modelo es dejar de lado las limitaciones de manejarse con las expectativas para medir la calidad del servicio (Colmenares & Saavedra, 2007).

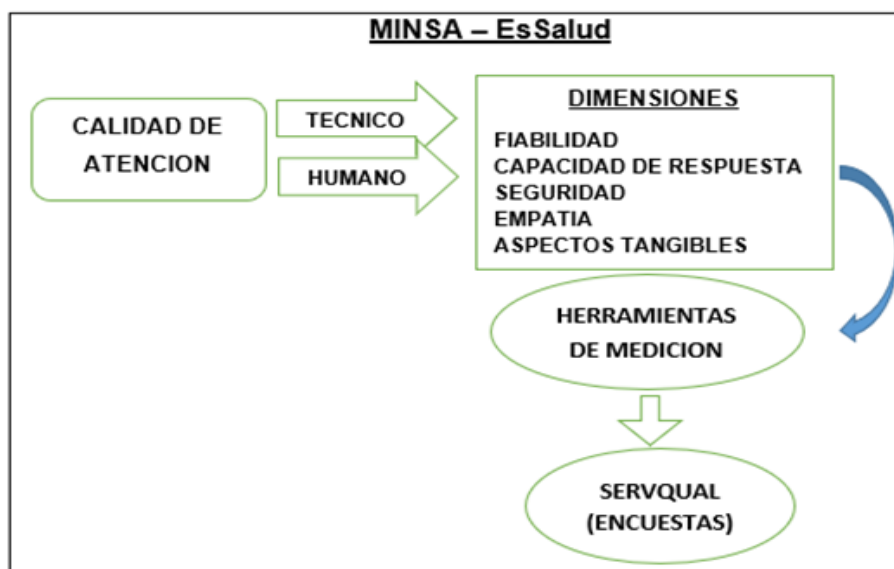


Figura 1. Calidad de Atención

Nota: Elaborado tomando en cuenta la información de la RM N° 526-2011/MINSA)

2.2.2. Satisfacción del usuario

A. Historia de la satisfacción del usuario

La satisfacción del asegurado está relacionada con la calidad de atención y con los resultados finales del proceso de atención en salud. Hipócrates contemplaba la atención como un pilar fundamental, en la que la relación médico paciente es tan importante como el conocimiento clínico; cómo se atiende y se trate al paciente redundará en resultados positivos en cuanto al desenlace clínico (JJ. Mira, 1992).

La satisfacción del usuario se puede definir como “la percepción de un individuo sobre el desempeño de un producto o servicio en comparación con las expectativas”. (Schiffman & Kanuk, 2005, p. 13)

La repercusión de la satisfacción del usuario en la calidad de la asistencia sanitaria se ha enfatizado repetidamente. Uno de los criterios más utilizados y aceptados sobre este tema es el propuesto por A. Donabedian en 1966. Para los autores, la satisfacción del paciente con los servicios médicos es un

aspecto importante que determina la calidad de la atención prestada.

Donabedian entiende que la satisfacción del paciente como medida de la eficacia de los servicios médicos e incluso de un control de calidad objetivo. Han pasado 20 años desde que Donabedian habló por primera vez de la satisfacción del usuario, y este esquema general al que nos referimos sigue vigente.

Ahora entendemos la satisfacción del paciente como una medida de garantía de calidad y como resultado tangible del apoyo de expertos, dispositivos médicos o toda la red médica. En nuestra opinión, es más que el aspecto objetivo de esta calidad, podemos hablar de la calidad percibida, es decir, del aspecto subjetivo de la calidad de la atención.

Se puede decir que la satisfacción del usuario o paciente está relacionada con su proceso de salud, pedidos o solicitudes también en el ámbito administrativo, en el cual nos centraremos en esta tesis, resultados finales y con la calidad de vida resultante de su proceso de sanación, que incluye la toma de decisiones, el respeto por las diferencias y las preferencias, los espacios agradables y sanadores y un ambiente cortés de atención. La satisfacción del usuario o paciente y esa interacción inicial con el profesional de la atención va creando un lazo y una actitud hacia la organización y su personal: si aquellos pacientes o usuarios problemáticos e inconformes surgen de una experiencia e interacción anterior desfavorable, estos aspectos deberían ser analizados.

La satisfacción del usuario o asegurado se genera de manera permanente en la actitud frente a la atención y en la interacción con el profesional de la salud o personal administrativo. Es por eso por lo que medir la satisfacción del asegurado en forma rutinaria, no solo va a ayudar a entender la calidad de la institución de salud, sino que también va a ayudar a comprender al asegurado.

Todo permite al final, mejorar la comunicación con el asegurado, mejorar los resultados en salud y temas administrativos, tener usuarios o pacientes satisfechos que además suelen ser pacientes adheridos al tratamiento propuesto por los profesionales prestadores de la atención, así como también en la gestión administrativa que realizan; tienen que generar de esta manera, una gran confianza con su médico y con la organización de salud. (Serrano-del Rosal, 2008).

Durante décadas la satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador integral del grado de calidad brindada por un hospital o centro de atención en las instituciones de salud, así como un pronóstico de uso repetido del paciente del servicio brindado. Incluso se convierte en una medida de la relación de los profesionales de la salud entre el usuario o paciente (JJ. Mira, 1992).

Satisfacción de los asegurados, bajo el contexto de la modernización en la Gestión Pública.

Los principales componentes de la modernización de la gestión del Estado comprenden en mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Esto implica diseñarlos y desarrollarlos con conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, considerando para ello: los canales de atención del servicio, estándares de calidad de servicio, uso de tecnologías de información e intercomunicación con las personas y usuarios, así como entre entidades públicas, y otros medios que aporten a mejorar la calidad de los bienes o servicio público.

En ese marco, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), competente en calidad y atención al ciudadano, emitió la Norma Técnica para

la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP), que es una herramienta de gestión orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio de las personas.

Para el desarrollo de esta norma técnica, se tomaron en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción poblacional del 2017, así como la experiencia internacional que permitió identificar y elaborar herramientas de gestión que las entidades públicas que serán utilizadas durante la puesta de funcionamiento de la norma.

De acuerdo con el Instituto Peruano de Economía (IPE), para que el Estado supere los principales desafíos debería priorizar cinco políticas que no habrían recibido suficiente atención durante el último año, además de continuar combatiendo el COVID-19 y promover un entorno político menos polarizado.

En los últimos dos años, la pandemia ha sido la prioridad del Ministerio de Salud. El incremento en el presupuesto ejecutado por dicho sector en el 2020 y el 2021 se explica en su totalidad por los mayores recursos destinados a atender esta crisis sanitaria. Sin embargo, es claro que se han desatendido otros problemas pendientes en materia de salud debido a la pandemia. Por ejemplo, en comparación con el 2019, varios indicadores de lucha contra la anemia han retrocedido, en algunos casos de forma drástica. Además, entre el tercer trimestre del 2021 y el mismo periodo del 2019, la asistencia efectiva a servicios de salud se redujo de 50% a 36% a nivel nacional.

En el 2022, se prosperó en la infraestructura, equipamiento y personal en el primer nivel de atención para asegurar un acceso efectivo y oportuno de los servicios de salud. Asimismo, el sistema de salud requiere de una reforma integral que permita

atender las brechas pendientes del sector. Para ello, se necesita articular y alinear los incentivos de las distintas instituciones que operan en el sector.

B. Definición de Satisfacción del Usuario.

En los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; existe una gran variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión es por ello, que es un desafío para la salud pública lograr la satisfacción del usuario, debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa ni a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud.

Ramírez (2021) en su tesis indica que según lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (OMS); la variable satisfacción mide un componente subjetivo; por lo cual se deben considerar diferentes factores en relación a ello cuando se mide la satisfacción de un determinado grupo de usuarios con un sistema de salud; así mismo, se debe tomar en cuenta la experiencia individual de cada persona en su condición de paciente.

La satisfacción es la realización de una buena atención reflejada en los resultados obtenidos de parte de los profesionales y administrativos de la Salud hacia sus clientes o usuarios finales, que desean complacer sus necesidades con referencia al mal que lo aquejan durante un periodo de tiempo. (Fontova 2015, citado en Apayco, 2018). Es decir, cuando recibe el servicio, finalmente se compara el resultado con la perspectiva esperada y, si existe similitud entre ambos, tiene la confirmación del usuario o paciente que quiere obtener.

Mira et al.(2002) señala que la satisfacción se puede definir como el grado en que los servicios y estado de salud resultantes cumplen con las probabilidades del usuario, así este último se encuentra satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Por otro lado, en el sector público la satisfacción se entiende “como el bienestar resultante de la experiencia del uso o servicio ofrecido por una institución pública” (Rojas et al., 2019, p.35). Dicha definición es la que utilizaremos en la presente investigación como referente para evaluar la satisfacción del usuario.

C. Dimensiones de Satisfacción del Usuario.

Rojas et al. (2019) en el sector público, la satisfacción se entiende “como un sentimiento de bienestar que surge de la experiencia de usar o servir en una institución pública”. (p.35)

Feletti et al. (1986) concluyeron de un modo empírico que las dimensiones más útiles fueron: información; actitudes profesionales; competencia técnica; clima de confianza, y percepción del paciente de su individualidad.

Estas dimensiones fueron confirmadas por Quiñonez (2015) y son las siguientes:

1. Comunicación.

La comunicación es una herramienta que incrementa las relaciones interpersonales, entre los socios institucionales y los usuarios o pacientes. La falta de comunicación genera descoordinación y variación en la información, por ello es importante garantizar la satisfacción del usuario o paciente y brindar una comunicación oportuna.

2. Actitudes profesionales.

Muchas personas consideran que el profesionalismo solo está relacionado a la formación académica, sin embargo, el profesionalismo es una actitud personal que se focaliza en políticas, buenas acciones, los valores morales y la humildad.

3. Competencia técnica.

Está relacionada básicamente a la competitividad profesional de los colaboradores en cuanto a las diversas capacidades, experiencias y conocimientos que poseen cada uno, que pueden ser utilizadas satisfactoriamente por los usuarios y evaluadas por la institución.

4. Clima de confianza.

Para ganarse la confianza del usuario es importante atender el servicio que se ofrece y crear la comunicación operante y mutua, pues de esta manera se identificará la necesidad, interés y preocupación del paciente y al conseguir la confianza es posible construir relaciones interpersonales perdurables.

5. Percepción del paciente de su individualidad.

La percepción del paciente o usuario sobre los servicios recibidos está enfocada principalmente en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene el personal profesional o administrativo de manera individual, es así como estos realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas para agradar al beneficiario y se sientan satisfechos con la atención brindada.

Luego de examinar las definiciones, características y teorías de los diferentes autores es necesario definir las variables de calidad de servicio, utilizándose las dimensiones de Cronin Jr. y Taylor quienes utilizaron la del modelo SERVQUAL de Parasuraman, sin embargo en su estudio: "SERVPERF vs. SERVQUAL: Conciliación de la Medición de la Calidad del

Servicio Basada en el Desempeño y Percepción-Expectativas” demuestra que la calidad se mide después de haber tenido la experiencia en una atención para poder obtener una escala de calificación más realista, a este modelo lo llaman SERVPERF (Cronin Jr. 1994).

D. Medición de la Satisfacción del Usuario.

De acuerdo con García et al. (2019) en las últimas décadas han aparecido diversas teorías que tratan de medir el nivel de satisfacción, entre las cuales SERVQUAL (Service Quality) una de las teorías más importantes, a través de la cual se puede medir la calidad de servicio recibido por un usuario particular.

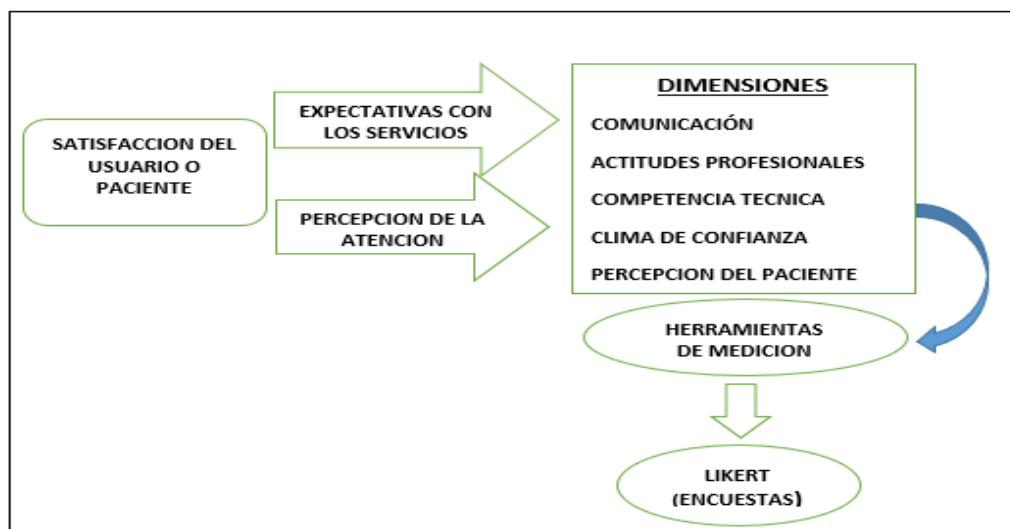


Figura 2. Satisfacción del Usuario

Nota: Elaborado tomando en cuenta la información de Feletti, Firman y Sanson-Fisher

2.2.3. Definición de términos básicos.

Los que se presentan con las datas correspondientes y a continuación se enuncian:

Los que se presentan con las datas correspondientes y a continuación se enuncian:

- A. **Calidad de la atención:** Cronin Jr, (1992) citado Huerta Medina, (2015), la cual plantea que “La calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades

de los clientes, se podría decir que la calidad esta descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, ésta resulta de la comparación de las expectativas con el desempeño”

- B. COVID-19:** Es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2, que se propaga de persona a persona a través de gotitas, partículas acuosas o aerosoles expulsados por individuos infectados al momento de hablar, toser, estornudar, o incluso respirar. (Portal: gob.pe. Plataforma digital Única del Estado Peruano. MINSA. 05/03/23).
- C. Chatbots:** Es un software basado en una inteligencia artificial como, por ejemplo: Facebook, Twitter, Telegram, Whatsapp, etc., de manera sencilla y comprensible podemos definir como un asistente que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto. En muchas otras ocasiones, toma forma convirtiéndose en un compañero virtual que se integra en sitios web, aplicación, conversando y ayudando a los usuarios. Se trata de una tecnología que permite al usuario mantener una conversación a través de un software que se integra en un determinado sistema de mensajería.
- D. Escala de Likert:** Es un método de medición de actitudes en la que se presenta al sujeto un cuestionario en el que contesta si disiente o no, y en qué grado o intensidad, al enunciado del ítem. El problema de fondo en toda escala de actitudes es, sin lugar a duda, su validación o grado en que medimos lo que queremos medir, siendo la fiabilidad una condición previa y necesaria para la validez. (Interpretación de las actitudes. En: Mayor J, Pinillos JL, eds. Creencias, actitudes y valores. Madrid: Alhambra Universidad. 1989; 199-314.; Medición de actitudes en Psicología y Educación. Construcción de escalas y problemas metodológicos. Donostia: Tarttalo, 1988).
- E. Gerencia Central de Atención al Asegurado:** Órgano de apoyo, responsable de conducir el sistema de gestión de

atención al asegurado EsSalud, en todas las plataformas de atención a nivel nacional, tanto presenciales como no presenciales, de acuerdo con los objetivos de nivel de servicio definidos por la institución; y de monitorear el nivel de satisfacción del asegurado respecto a las prestaciones de salud, económicas y sociales que brinda la institución.(
<http://www.essalud.gob.pe/atencion-al-asegurado/>)

- F. Gerencia de Plataformas de Atención:** Unidad orgánica responsable del funcionamiento óptimo del sistema de gestión de atención al asegurado de todas las plataformas que no están ubicadas físicamente en las IPRESS, para la atención de consultas, requerimientos, pedidos de intervención, reclamos y sugerencias, respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud–IAFAS, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud–IPRESS y/o prestaciones económicas y sociales de ESSALUD.(
<http://www.essalud.gob.pe/atencion-al-asegurado/>)
- G. IPRESS:** Instituciones prestadoras de Salud.
- H. MAC:** Centros de Mejor Atención al Ciudadano
- I. OSPE:** La Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas es el área operativa desconcentrada responsable de la atención de los trámites de seguros y prestaciones económicas que correspondan, la calificación de las solicitudes de prestaciones económicas; de la verificación de la condición de los asegurados, así como de realizar auditorías de seguros. (Reglamento de Organización y Funciones 2017)
- J. Procesos:** combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente. (Carl Duisberg Gesellschaft e. V. 1995, p.113)
- K. SERVQUAL:** Es un instrumento para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario

de un servicio cualquiera (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios), siendo la comparación entre Expectativas (E) y Percepciones (P) del servicio una medida de la calidad de este (Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multipleitem Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988;64(1): pág. 12-40).

- L. **SERVPERF:** Según (Cronin & Taylor, 1992), este modelo basado únicamente en la percepción del nivel de desempeño del proveedor del servicio es la mejor alternativa para medir la calidad del mismo. El instrumento se desarrolla a partir del conjunto de ítems dedicados a evaluar la percepción, su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio, además, de tener mejores propiedades psicométricas, en términos de validez, constructo y eficacia operacional (Cronin & Taylor, 1992).(Cronin & Taylor, 1994).
- M. **Satisfacción del Usuario:** En el sector público la satisfacción se entiende “como el bienestar resultante de la experiencia del uso o servicio ofrecido por una institución pública” (Rojas et al., 2019, p.35).
- N. **EsSalud:** En el año 1997 se aprobó la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Posteriormente, en el año 1999, por Ley N° 27056, se creó el Seguro Social de Salud (ESSALUD), la cual es la institución pública del Perú de seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades de la población asegurada, que brinda servicios de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales en salud.
- O. **Plataforma de atención:** Conjunto de puntos de atención presencial y virtual que comprenden las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas, Entidades Empleadoras y

Operadores de Afiliación. Resolución N° 69- GCSPE-
ESSALUD-2017.Registro de Personas (19 de Julio del 2017).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

H₀: La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma no se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro.

H_i: La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀₁: Los elementos tangibles no se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i1}: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Hipótesis específica 2

H₀₂: La fiabilidad no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro

H_{i2}: La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro

Hipótesis específica 3

H₀₃: La capacidad de respuesta no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i3}: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Hipótesis específica 4

H₀₄: La seguridad no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i4}: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Hipótesis específica 5

H₀₅: La empatía no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i5}: La empatía se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

3.2. Variables.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual.

Cronin Jr, (1992) citado Huerta Medina, (2015), plantea que “La calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, e identifica a la calidad como una forma de actitud, relacionada pero no igual a la satisfacción, ya que la satisfacción es el resultado de la comparación de las expectativas con el desempeño del usuario”

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Definición conceptual.

En el sector público la satisfacción se entiende “como el bienestar resultante de la experiencia del uso o servicio ofrecido por una institución pública” (Rojas et al., 2019, p.35).

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1 Calidad de servicio	Cronin Jr, (1992) citado Huerta Medina, (2015), plantea que “La calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, e identifica a la calidad como una forma de actitud, relacionada pero no igual a la satisfacción, ya que la satisfacción es el resultado de la comparación de las expectativas con el desempeño del usuario”	Esta variable fue evaluada con las dimensiones fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 22 ítems de acuerdo con el tamaño de la muestra en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro de Essalud	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Empatía • Seguridad • Elementos Tangibles • Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Disposición para aclarar dudas • Seguimiento del caso • Cortesía • Enfocados en el servicio • El colaborador muestra interés por el usuario. • Conocimiento para responder preguntas • Seguridad de transacciones • Apariencia o aspecto del personal • Comodidad de instalaciones • Servicio sin errores • Servicio en el tiempo prometido 	<ul style="list-style-type: none"> • 10,11,12,13 • 18,19,20,21,22 • 14,15,16,17 • 1,2,3,4 • □5,6,7,8,9
Variable 2 Satisfacción del usuario	En el sector público la satisfacción se entiende “como el bienestar resultante de la experiencia del uso	Esta variable fue evaluada con las dimensiones expectativa, percepción y lealtad, mediante la	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión en las indicaciones brindadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2,3,4

	<p>o servicio ofrecido por una institución pública" (Rojas et al., 2019, p.35).</p>	<p>valoración de la escala de Likert compuesto por 16 ítems de acuerdo con el tamaño de la muestra en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro de Essalud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes profesionales • Competencia técnica • Clima de confianza • Percepción del usuario de su individualidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas. • Personal atento. • Actitud personal del • Trato del personal • Conocimiento de los procedimientos. • Capacidad para solucionar problemas • Confiabilidad del personal • Discreción del personal • Igualdad de trato • Amabilidad del personal • Personal respetuoso • Tolerancia del personal • Personal empático 	<ul style="list-style-type: none"> • 5,6,7,8 • 9,10,11,12 • 13,14,15,16
--	---	---	---	---	--

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1. Método y tipo de la investigación

4.1.1. Método.

Por lo expuesto, la presente tesis usa el método investigación científica, como lo señala Mario Bunge (1984) precisando que la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. En resumen, mientras la investigación básica se propone conocer el mundo, la aplicada se propone controlarlo. (Páginas 169-170)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el análisis de un problema puede tener en su abordaje dos enfoques, uno denominado cuantitativo y otro cualitativo. La presente investigación tuvo el enfoque cuantitativo.

4.1.2. Tipo de investigación.

La presente tesis es de tipo básica, que se caracteriza por buscar ampliar los conocimientos y teoría sobre un campo en específico con la finalidad de mejorar la comprensión del tema de estudio, su alcance es universal ya que puede explorar diversos campos, mientras que la investigación aplicada es limitada y específica.

La investigación es básica, cuando genera conocimiento, y tiene como características principales la investigación de la relación entre variables, el diagnóstico de alguna realidad en diversos campos, probar teorías, generar nuevas formas de comprender los fenómenos empresariales, construir o adaptar instrumentos de medición. Vara (2010)

4.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación tiene un diseño no experimental, transversal y correlacional porque relaciona a dos variables, la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario. Para Hernández, Fernández y Baptista (2016), El propósito es evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación que existe entre dos o más variables, midiendo cada variable presuntamente relacionada y después analizando y midiendo la correlación.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Niño (2011), refiere que la población estudiada está conformada por una serie de unidades, es decir, todos los elementos que permitan formar un contexto de investigación, estos elementos pueden ser personas, animales, objetos, acontecimientos, entre muchos temas más.

Para nuestra investigación tomaremos como referencia los usuarios que se atendieron en algún mes del 2023 en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro en Lima.

En los meses de enero y febrero del 2023 se atendieron 10,143 usuarios en la OSPE San Isidro. De acuerdo con los datos obtenidos para la presente investigación se tomará como población 6630 usuarios que se acercan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones.

4.3.2. Muestra

La muestra debe ser significativa, a fin de que se puedan extrapolar los resultados a otros contextos similares. Para determinarla, existen dos aspectos que se utilizarán.

Murray (2010, p. 65), “considera que, la muestra es un subgrupo de la población los cuales correspondieron a un estudio del trabajo de campo, con los que se pueden observar las variables”

El primero es la forma de recolección de datos, la misma que, por lo general, se realiza de manera directa. El segundo es la hipótesis planteada.

La presente investigación contará con una muestra conformada por la información encontrada en la base de datos de EsSalud, respecto a la población de asegurados atendidos por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro en algún mes del primer trimestre del 2023.

Según información obtenida por el gestor de colas BMATIC de la OSPE San Isidro, la cantidad de usuarios atendidos en enero, febrero y marzo del 2023 fue de 3513, 6630 y 5622 usuarios respectivamente.

Tabla 1

Cantidad de usuarios atendidos en la OSPE San Isidro de enero a marzo 2023

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Atención preferencial	695	4128	1443
Atención corporativa	776	1695	668
Ventanilla única de atención	2042	807	3511
Total de tickets atendidos	3513	6630	5622

De acuerdo con la muestra de población finita estuvo conformada por los usuarios a los servicios administrativos de la OSPE San Isidro. Se aplicó un muestreo no probabilístico según los criterios de inclusión y exclusión. Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas:

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

n = Tamaño de la muestra

p=probabilidad de éxito:0.5

q=1-p:0.5

Z = Nivel de confianza al 95%: 1.96

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5% de error muestral)

N = Población.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(6630)}{(0.05)^2(6630 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(6630)}{(0.0025)(6630 - 1) + (3.8416)(0.25)} = 363$$

Realizado el cálculo, nos dio una muestra de 363 usuarios que deberán ser encuestados.

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años que acudan a la OSPE San Isidro y son atendidos por personal de la plataforma.
- Usuarios que aceptan voluntariamente participar en la ejecución de la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que se retiren antes de ser atendidos por personal de la plataforma.
- Usuarios que asistan a la OSPE San Isidro, que se negaron a participar en la ejecución de la encuesta.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la

información obtenida”. (p.24).

Para el presente trabajo de investigación se usó la técnica de la encuesta ya que está basada en la información brindada por una muestra representativa de una población en concreto, que nos permite conocer las opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, entre otros aspectos de los usuarios

4.4.2. Instrumentos de recolección y medición de variables

Se realizó una encuesta de forma individual a la muestra establecida de asegurados de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia usando los criterios de inclusión y exclusión, para explorar la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con 38 preguntas, 22 preguntas con el método SERVPERF de Calidad de servicio (Anexo 1) y 16 preguntas del autor Faletti G, Firman D y Sansón Fisher R. (1986), para la variable de Satisfacción del usuario (Anexo 2). Dichos cuestionarios se midieron con la escala de Likert.

Cuestionario para medir la calidad de servicio

SERVPERF ha sido utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, hotelería, salud, telecomunicaciones y transporte. Es una herramienta útil para las empresas que desean mejorar la calidad de su servicio y aumentar la satisfacción del cliente. Además, se puede usar tanto para entidades privadas como públicas. Desde su origen en el año 1992 ha sido usado en diferentes estudios para medir las valoraciones del cliente, a través de las percepciones que tienen sobre el desempeño de los servicios, pues SERVPERF no mide la diferencia entre expectativa y desempeño, sino únicamente el desempeño (Torres & Luna, 2017).

El cuestionario contó con 22 ítems relacionados a las 5 dimensiones de calidad de servicio. Con una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Asimismo, se distribuyen en cinco dimensiones:

- Elementos tangibles: Pregunta 1 hasta pregunta 4
- Fiabilidad: Pregunta 5 hasta pregunta 9
- Capacidad de respuesta: Pregunta 10 hasta pregunta 13
- Seguridad: Pregunta 14 hasta pregunta 17
- Empatía: Pregunta 18 hasta pregunta 22

Además, el cuestionario del modelo SERVPERF utiliza la escala de Likert de siete puntos que va de pésimo a excelente para cada pregunta, es decir los encuestados indican el grado de acuerdo o desacuerdo para cada pregunta del cuestionario (Malhotra, 2008)

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

El instrumento que se utilizó para la variable de Satisfacción del usuario fueron 16 preguntas del autor Faletti (1986), encuestas se midieron con la escala de Likert, (cuestionario elaborado por Faletti G, Firman D y Sansón-Fisher R en 1986, con un total de 16 preguntas), que mediante la escala de Likert serán calificadas del 1 al 5, siendo 5 la mayor calificación. Asimismo, se distribuyen en cinco dimensiones de evaluación de la satisfacción del usuario:

- Cuidado, comunicación y tranquilidad del 01 al 04
- Actitudes profesionales y comportamientos del 05 al 08
- Competencia técnica del 09 al 12
- Confidencialidad y percepción del usuario del 13 al 16

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

La validación de los instrumentos fue realizada en un estudio previo por Canzio (2019), en su tesis titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales

pública de Lima Este-2018”. Estos instrumentos se validaron a través de juicio de expertos cuya validación fue medida con el coeficiente V de Aiken para las dos variables arrojando un valor de 0.96 para calidad de servicio y 0.95 para satisfacción de usuario, demostrando una excelente validez.

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) refiere que es un coeficiente que sirve para evaluar la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento de medida en conjunto de un grupo de ítems de los cuales se aprecia que mida la misma dimensión teórica, además de observar si el valor de alfa se encuentra más cerca de 1.

Según el estudio previo realizado por Canzio (2019) la confiabilidad de las variables se analizó utilizando el programa SPSS 20 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento que dio los siguientes resultados:

- Confiabilidad: calidad de atención: 0,80
- Confiabilidad: satisfacción del usuario: 0,799

4.5. Técnica de análisis de datos

Se creó una base de datos en Excel, donde se consideró la valoración que hicieron los usuarios a cada una de las preguntas, a las cuales les dieron puntajes del 1 al 5 en las 22 preguntas del cuestionario para calidad de servicio agrupadas en cinco dimensiones. Para la variable de satisfacción del usuario se consideró la valoración dada por los usuarios del 1 al 5 en las 16 preguntas. Para la interpretación de las variables en ambos cuestionarios se utilizó los siguientes parámetros de acuerdo a la escala de Likert.

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

Para el análisis de datos se realizó con apoyo del programa SPSS (versión 22), las valoraciones que se dieron a cada pregunta se interpretaron mediante los parámetros antes mencionados. Para el análisis de cada dimensión, se sumó el puntaje total y se sacó un promedio, el cual se interpretó mediante los parámetros ya mencionados y se determinó el nivel de cada variable.

Para medir la asociación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó la prueba no paramétrica Tau b Kendall con un nivel de confianza del 95% y un p valor menor a 0.05. Se escogió esta prueba no paramétrica ya que las dos variables usadas son cualitativas y tienen nivel de escala ordinal.

4.6. Aspectos éticos

En la realización de la presente investigación, se consideraron estrictamente los principios básicos de honestidad tanto en la exactitud de los datos y en su procesamiento, como en la citación de los autores, respetando los fundamentos de sus teorías, el enfoque paradigma, enfoque y pensamiento de un tema determinado.

Asimismo, para la configuración de la estructura externa de la redacción textual del estudio, se ha tomado en cuenta los lineamientos que orienta las normas APA; el procesamiento de los resultados se basa en la originalidad y criterio de los autores del trabajo de investigación, por lo que la fuente principal es el contenido cuantitativo y cualitativo de los resultados mediante tablas, se respetó los códigos de ética, que debe regir una investigación científica.

Capítulo V

Análisis y Discusión de Resultados

5.1. Análisis de resultados

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro cuya muestra fue de 363 usuarios.

Los cuestionarios aplicados cuentan con 38 preguntas, 22 preguntas con el método SERVPERF, de Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994) para el cuestionario de Calidad de servicio, y 16 preguntas para el cuestionario Satisfacción del usuario del autor Faletti. Iniciaremos mostrando los datos generales del encuestado en las Tablas 4,5,6 y 7.

Datos generales del encuestado

Tabla 2

Condición del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ASEGURADO	291	80.2	80.2	80.2
	TERCERO	72	19.8	19.8	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS versión 22

En la condición del encuestado se diferencia entre un asegurado y un tercero. Un asegurado es aquella persona que cuenta con un seguro médicos, en este caso de Essalud, pudiendo ser trabajadores activos, independientes, pensionistas o del régimen de beneficiarios de la ley 30476. Por otro lado, los trabajadores terceros son aquellas personas que acuden a realizar trámites por otros con carta poder simple o asistentas sociales realizando los trámites de sus trabajadores. En la investigación el 80% de la población encuestada fueron asegurados y 20% terceros.

Tabla 3*Tipo de encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUEVO	73	20.1	20.1	20.1
	CONTINUADOR	290	79.9	79.9	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS versión 22

En lo relacionado al tipo de encuestado, nuevo se refiere a las personas que se van a registrar por primera vez en Essalud, ya que recién están laborando o se afiliaran como asegurados independientes, por otro lado, los continuadores son los que ya están registrados en Essalud. En la investigación el 20% de los encuestados fueron nuevos y el 80 % continuadores.

Tabla 4*Sexo del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	124	34.2	34.2	34.2
	FEMENINO	239	65.8	65.8	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Con relación al sexo del encuestado el 34% fueron de sexo masculino y el 66% de sexo femenino.

Tabla 5*Edad del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE 18 A 27 AÑOS	43	11.8	11.8	11.8
	DE 28 A 37 AÑOS	90	24.8	24.8	36.6
	DE 38 A 47AÑOS	113	31.1	31.1	67.8
	DE 48 AÑOS A MÁS	117	32.2	32.2	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS versión 22

En la investigación realizada el 32% de la población tiene de 48 años a más, y el menor porcentaje es de las personas de 18 a 27 años con un 12%.

Análisis de los resultados de Calidad de servicio

PREGUNTAS- CUESTIONARIO I

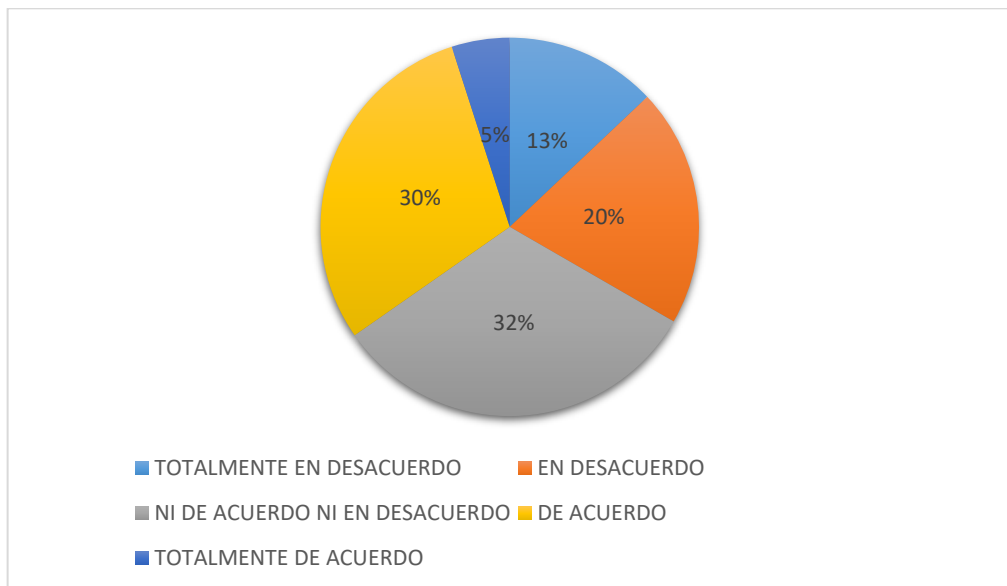


Figura 3. P1. Los equipos de la OSPE San Isidro tienen la apariencia de ser modernos.

En la pregunta N°1 del cuestionario de Calidad de servicio el 32% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 30% está de acuerdo, 13 % se encuentra totalmente en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo.

Teniendo en cuenta los resultados de esta pregunta, se puede decir que hay opiniones divididas ya que hay un porcentaje grande de encuestados que tiene una postura neutra respecto a la apariencia de los equipos de la OSPE San Isidro, mientras que hay dos grupos de posiciones opuestas.

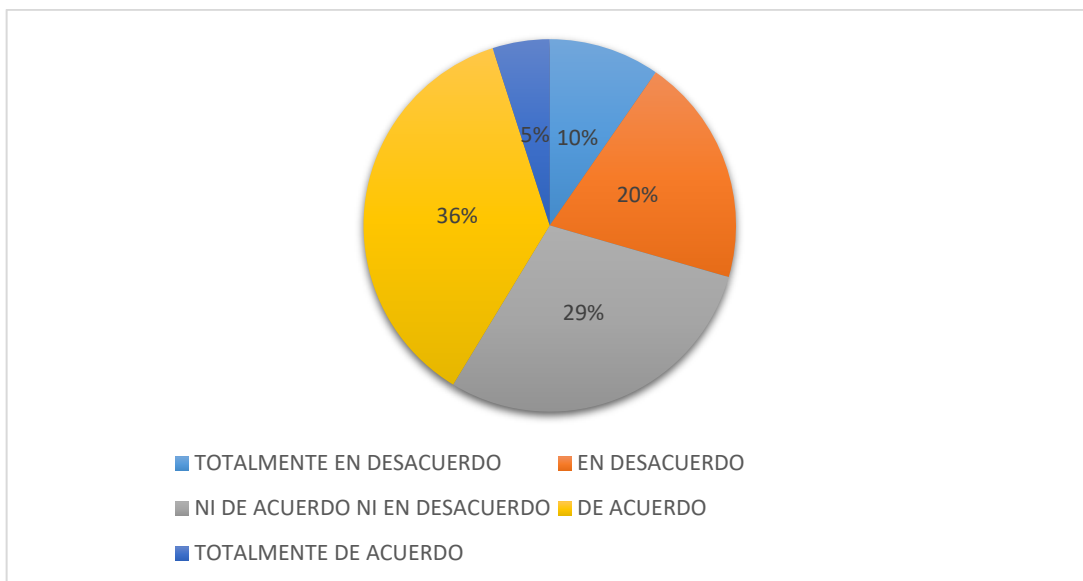


Figura 4. P2. Las instalaciones físicas de la OSPE San Isidro son visualmente atractivas.

Respecto a la pregunta N°2 el 36% de los encuestados está de acuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10 % se encuentra totalmente en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo.

En este aspecto las personas que están de acuerdo con que las instalaciones físicas de la OSPE San Isidro son visualmente atractivos son las de mayor porcentaje, el resto de porcentaje se encuentra dividido en los encuestados que tuvieron posturas divididas.

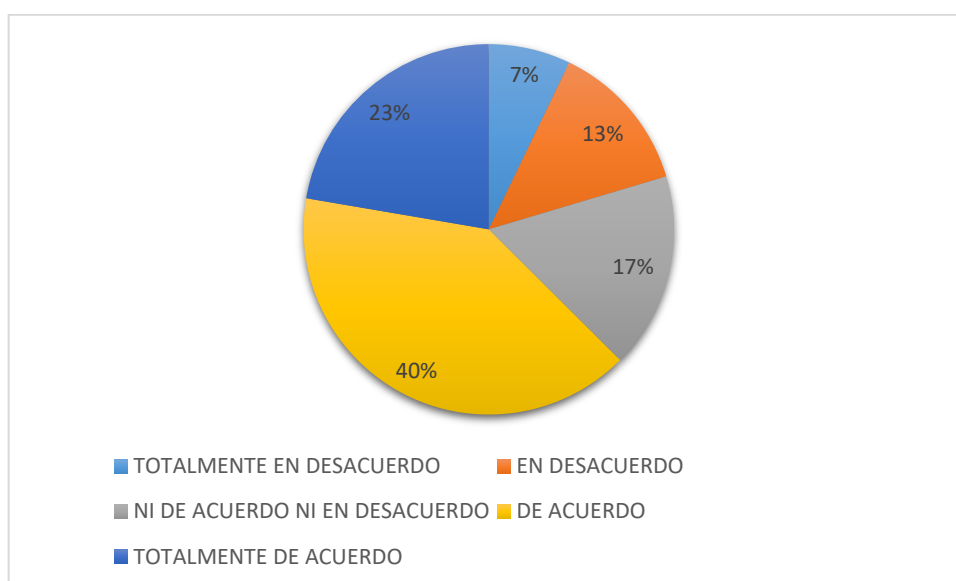


Figura 5. P3. Los trabajadores de la OSPE San Isidro mantienen una buena presentación personal.

En cuanto a la pregunta N°3 el 40% está de acuerdo, el 23 % totalmente de acuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 13% refiere estar en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo.

Esto indica que hay una mayoría de encuestados con una opinión positiva respecto a la presentación personal de los trabajadores de la OSPE San Isidro y un grupo que mantiene una posición neutra en este aspecto.

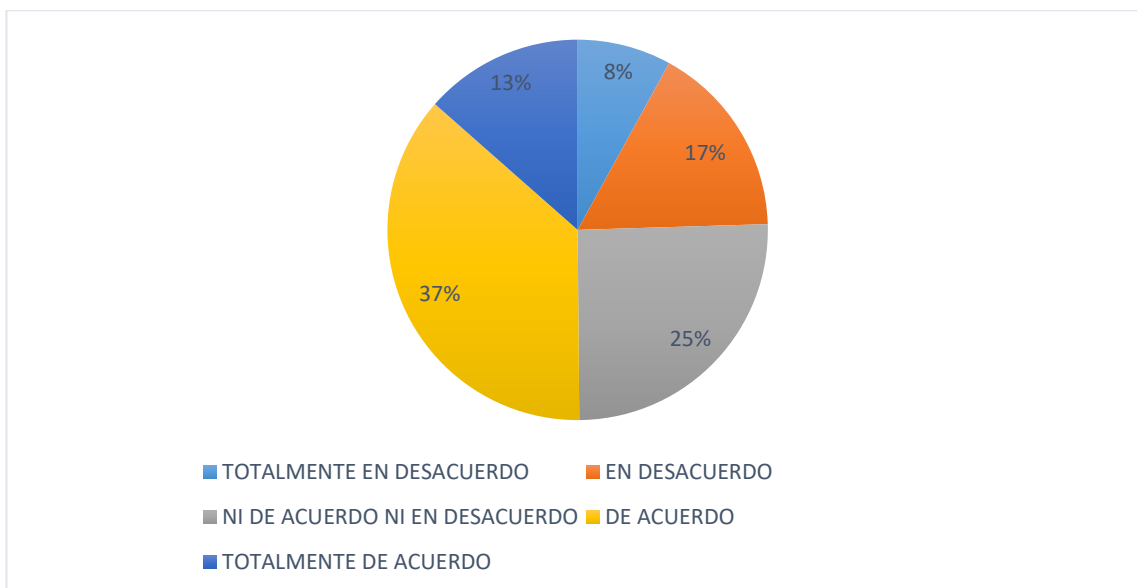


Figura 6. P4. La apariencia de las instalaciones de la OSPE San Isidro está acorde con el tipo de servicio prestado.

En la pregunta N°4 el 37% está de acuerdo, el 13 % totalmente de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 17% refiere estar en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

Podemos concluir que hay una mayoría de encuestados con una postura positiva respecto a que la apariencia de las instalaciones de la OSPE San Isidro está acorde con el tipo de servicio prestado y que es menor la cantidad de encuestados con una opinión negativa al respecto.

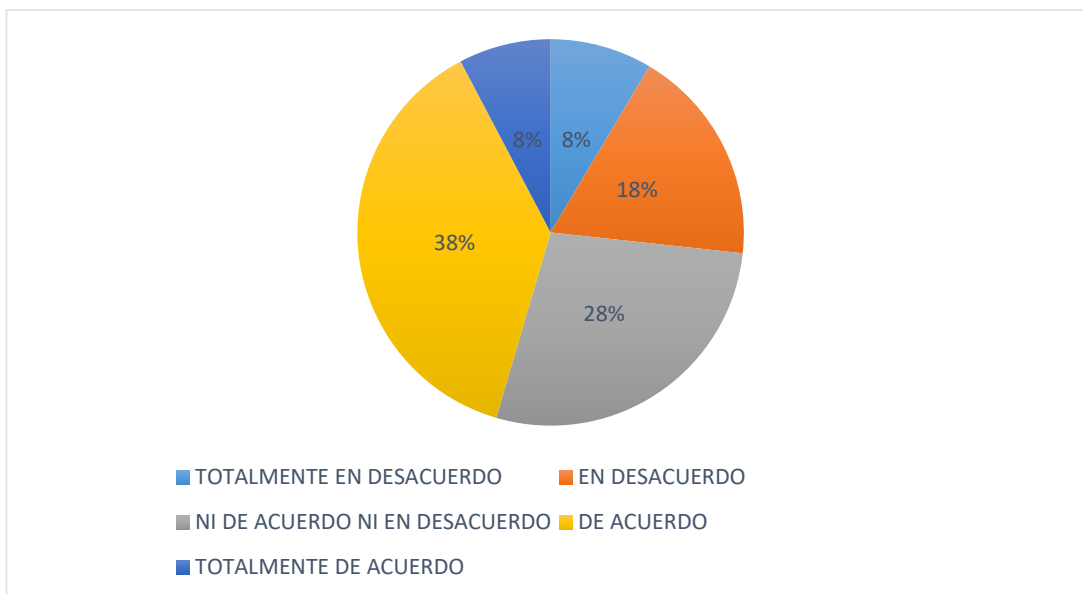


Figura 7. P5. Cuando la OSPE San Isidro le promete realizar algo con cierto tiempo, cumple con lo prometido.

En la pregunta N°5 el 38% de los encuestados está de acuerdo, el 8 % totalmente de acuerdo, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 18% refiere estar en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

En esta pregunta hay una cantidad grande de encuestados a favor de esta premisa, sin embargo, otro grupo tiene una postura neutra en este aspecto y un porcentaje menor con una posición negativa al respecto.

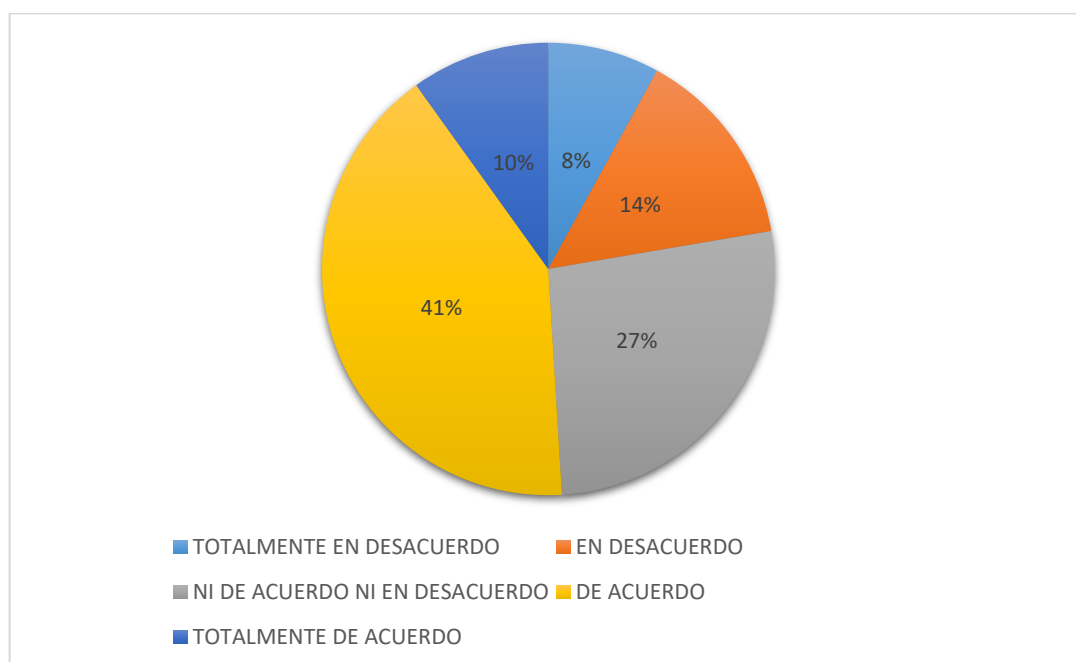


Figura 8. P6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la OSPE San Isidro se muestra con interés en solucionarlo.

En esta pregunta se evidencia que un 41 % de los encuestados está de acuerdo, 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14% en desacuerdo mientras que un 10% está totalmente de acuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo.

Respecto a esta premisa una gran parte de los encuestados tiene una opinión positiva mientras que otro grupo tiene una opinión neutra respecto al interés que tiene la OSPE San Isidro en solucionar sus problemas.

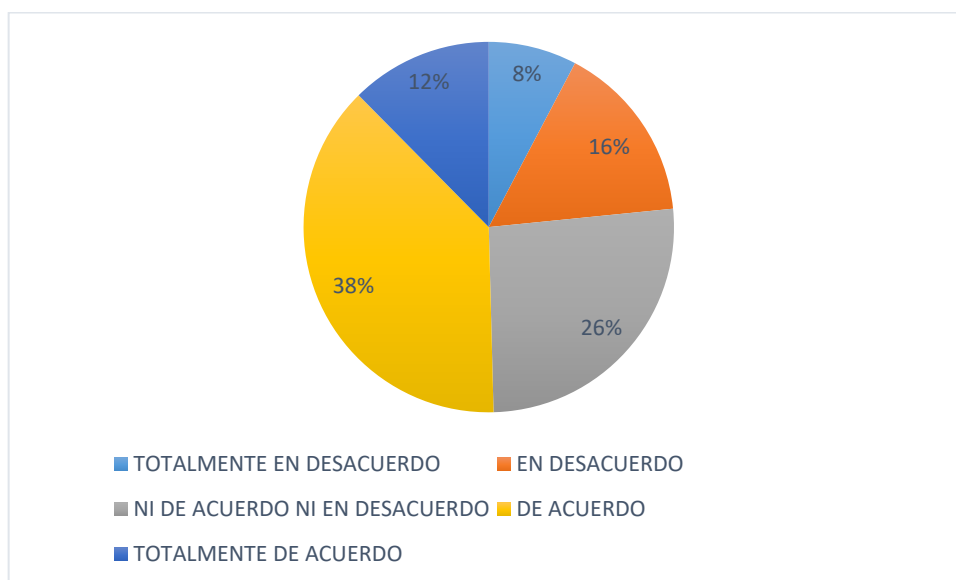


Figura 9. P7. La OSPE San Isidro es confiable.

En la pregunta N°7 el 38 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% en desacuerdo mientras que el 12% totalmente de acuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Podemos decir que, hay una parte de los encuestados que manifiesta que la OSPE San Isidro es confiable, sin embargo, si bien hay un grupo minoritario en contra de esta postura, hay una parte con una posición neutra que no está a favor ni en contra.

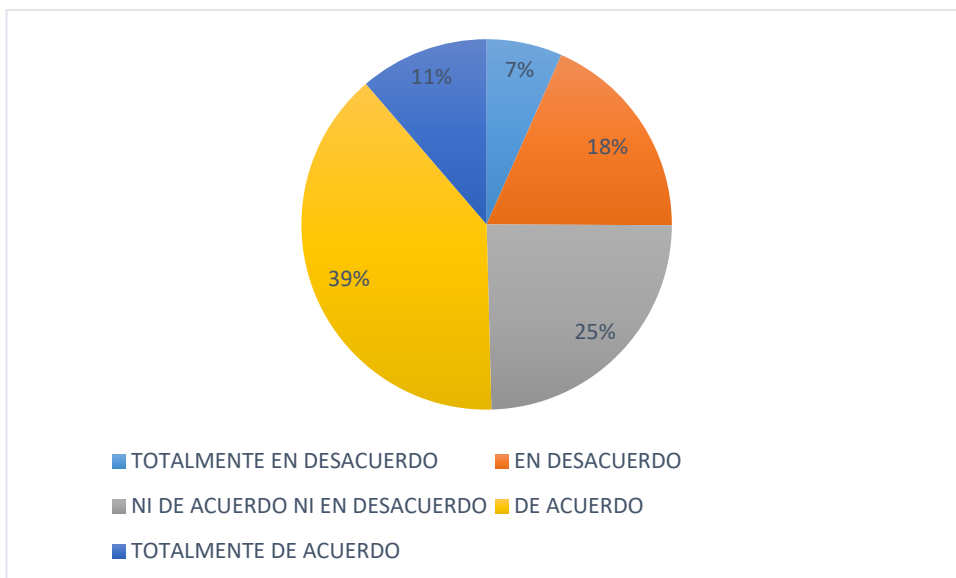


Figura 10. P8. La OSPE San Isidro provee el servicio en el tiempo establecido.

En esta pregunta el 39% de los encuestados está de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% en desacuerdo, el 11% totalmente de acuerdo y con un porcentaje menor de 7% totalmente en desacuerdo.

Si bien hay posiciones contrarias respecto a esta premisa, hay una mayor cantidad de encuestados que piensa que la OSPE San Isidro provee el servicio en el tiempo establecido y otra gran cantidad de encuestados mantiene una posición neutral.

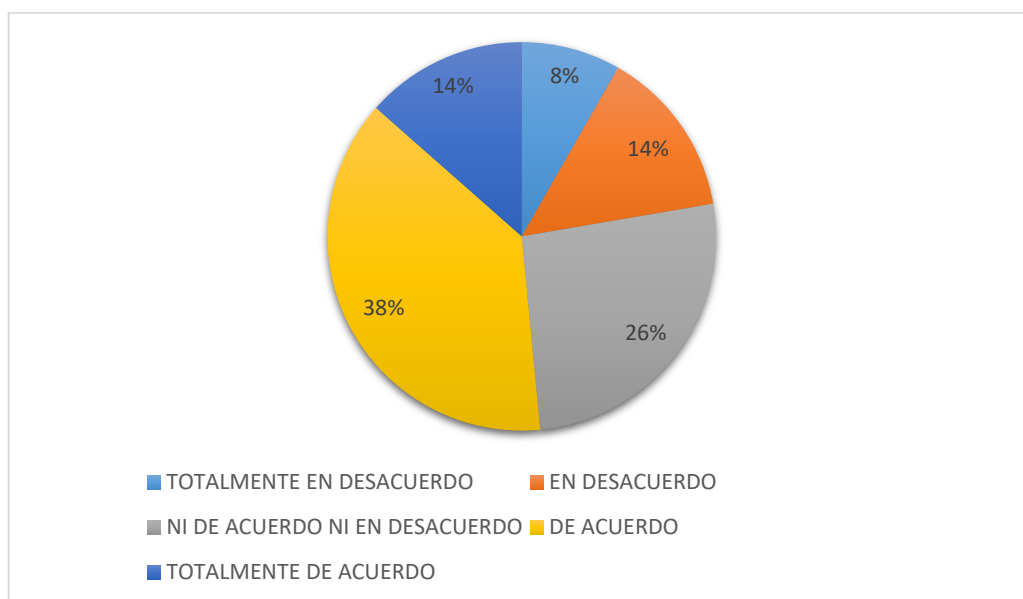


Figura 11. P9. En la OSPE San Isidro se busca realizar el trámite libre de errores.

En esta pregunta el 38% está de acuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que gran parte de encuestados piensa que en la OSPE San Isidro se busca realizar el trámite libre de errores, la otra parte de encuestados tiene opiniones divididas entre una posición neutral y estar en desacuerdo con esa premisa.

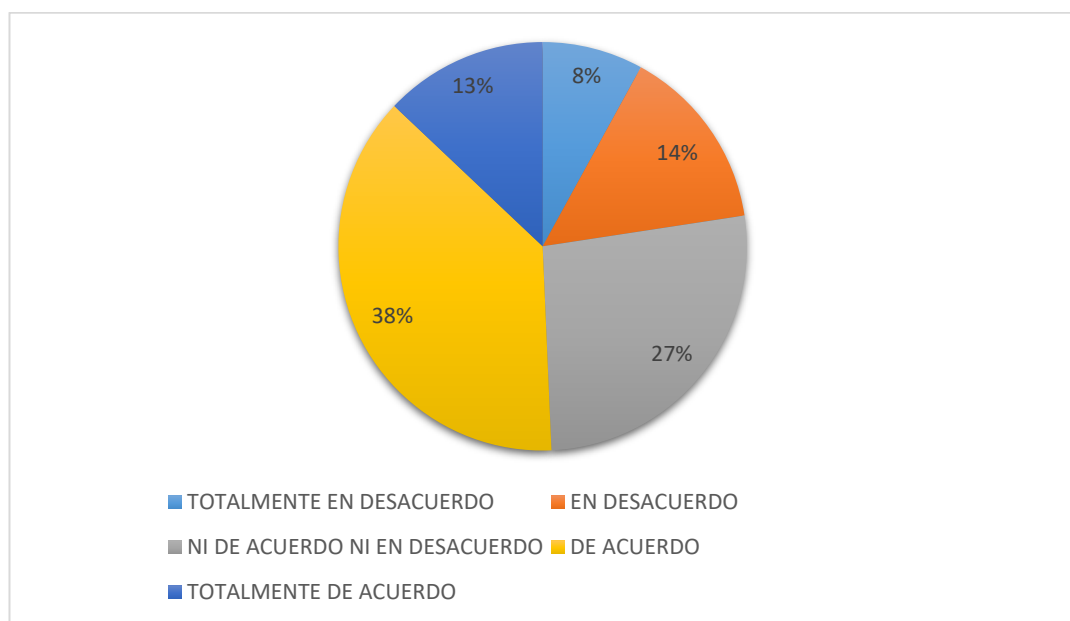


Figura 12. P10. Los trabajadores de la OSPE San Isidro informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá cada servicio.

En la pregunta N°10 el 38% de los encuestados está de acuerdo, 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14% en desacuerdo, 13% totalmente de acuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

Con respecto a esta premisa los encuestados que están de acuerdo, con que los trabajadores de la OSPE San Isidro informan con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio, tiene el mayor porcentaje, sin embargo, los encuestados con una posición neutra es la segunda con mayor porcentaje.

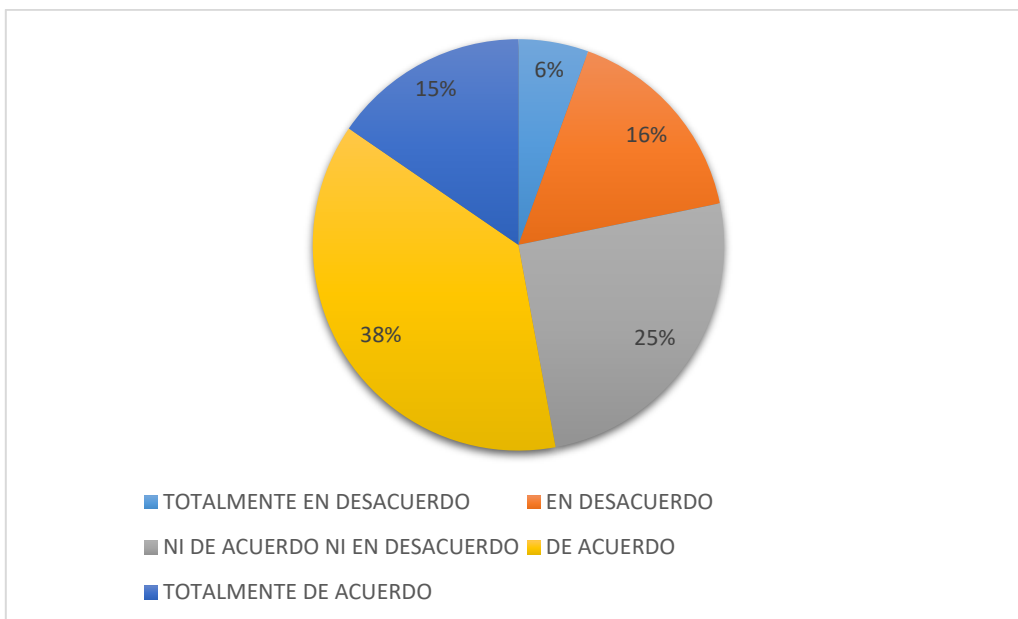


Figura 13. P11. Los trabajadores de la OSPE San Isidro le brindan un servicio rápido.

En esta pregunta el 38% de los encuestados está de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16% en desacuerdo, mientras que el 15% totalmente de acuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

Gran parte de los encuestados piensa que los trabajadores de la OSPE San Isidro le brindan un servicio rápido y una cantidad menor está en contra de esta premisa.

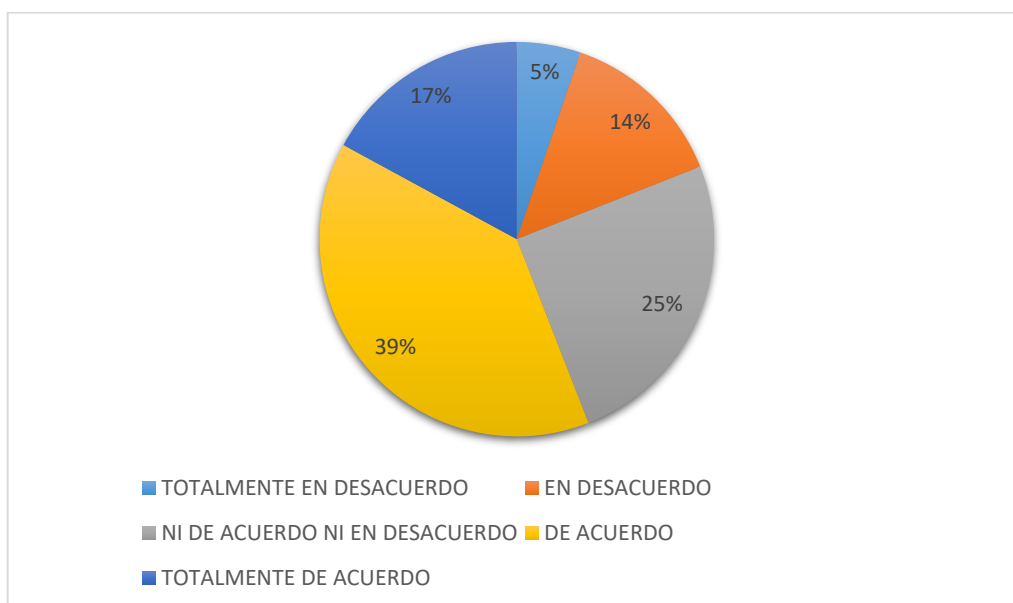


Figura 14. P12. Los trabajadores de la OSPE San Isidro siempre están dispuestos a ayudarle.

En esta pregunta el 39% de los encuestados indica estar de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 14 % en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

Hay un gran grupo de encuestados que piensan que los trabajadores de la OSPE San Isidro siempre están dispuestos a ayudar, sin embargo, hay una cantidad importante de encuestados que mantiene una posición neutra al respecto.

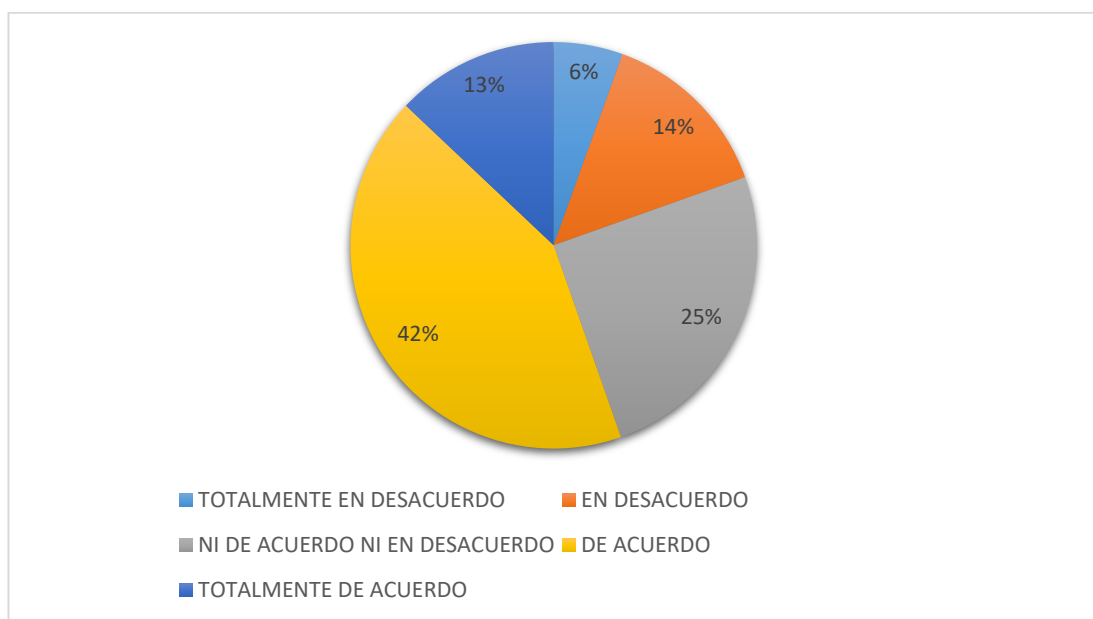


Figura 15. P13. Los trabajadores de la OSPE San Isidro nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

En la pregunta N°13 el 42% de los encuestados está de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo, el 13% totalmente de acuerdo, y solo el 6% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que casi la mayoría de encuestados considera que los trabajadores de la OSPE San Isidro nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

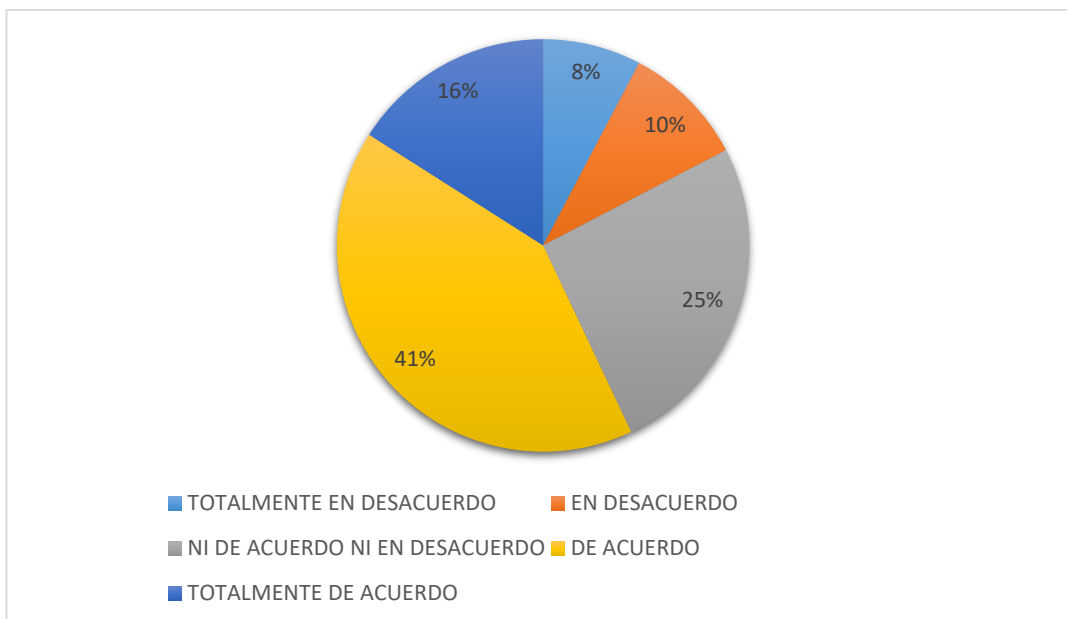


Figura 16. P14. El comportamiento de los trabajadores de la OSPE San Isidro le inspira confianza.

En esta pregunta el 41% de encuestados está de acuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% totalmente de acuerdo mientras que el 10% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de encuestados está de acuerdo en que los trabajadores de la OSPE San Isidro les inspira confianza, y una minoría tiene una opinión negativa respecto a esta premisa.

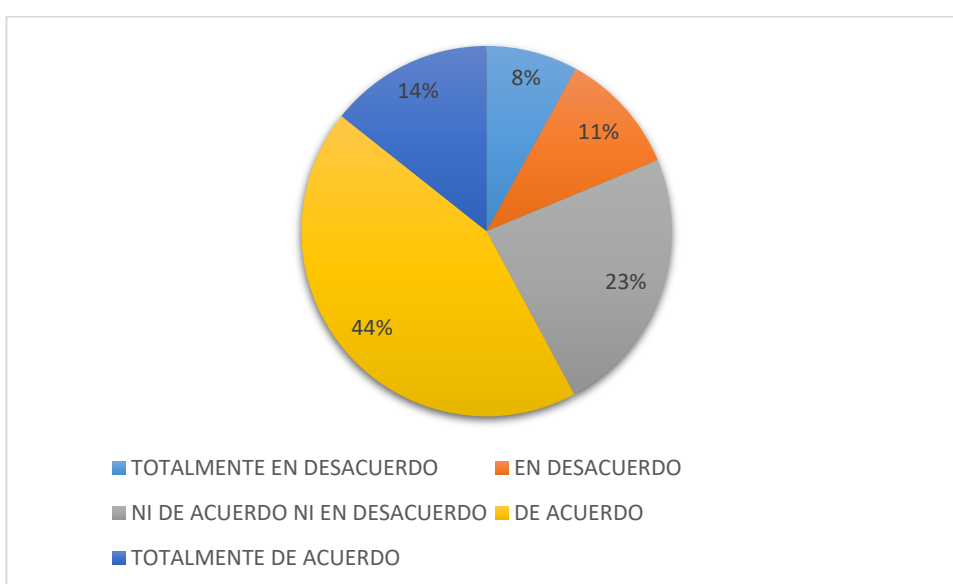


Figura 172. P15. Se siente con el trámite que realiza en la OSPE San Isidro.

En esta pregunta, el 44% está de acuerdo, el 23 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, mientras que 8% totalmente en desacuerdo y 11% en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados se sienten seguros con el trámite que realiza en la OSPE San Isidro, sin embargo, hay algunos encuestados que tienen una opinión negativa al respecto.

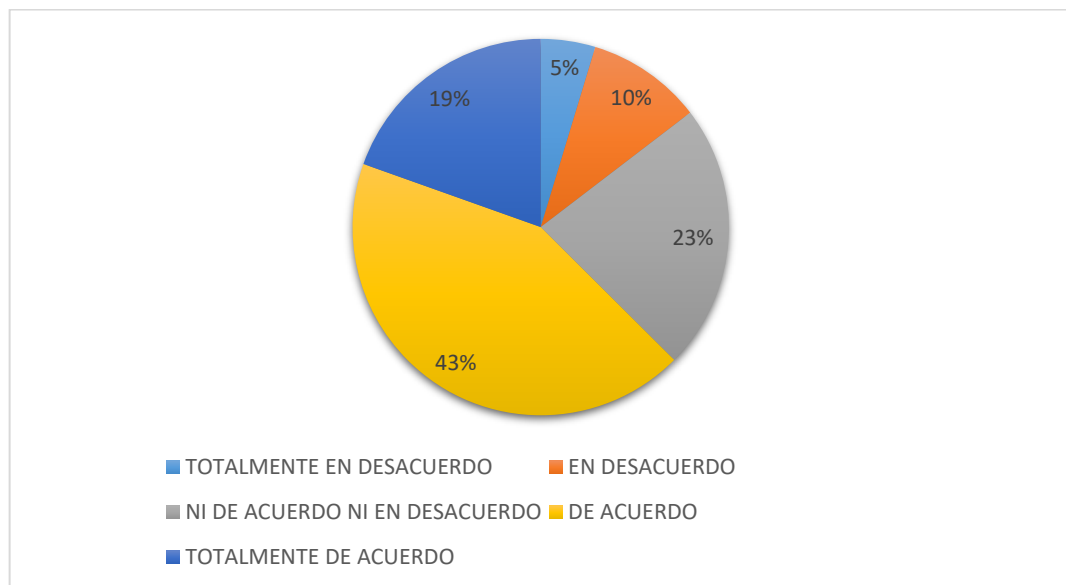


Figura 18. P16. Los trabajadores de la OSPE San Isidro son respetuosos, atentos y amables con usted.

En la pregunta N°16 el 43% de los encuestados está de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado 10% está en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo.

Se puede llegar a la conclusión que los usuarios tienen opiniones divididas puesto que

una parte se encuentra de acuerdo con que los trabajadores de la OSPE San Isidro son respetuosos, atentos y amables en su trato mientras que otra parte no está de acuerdo.

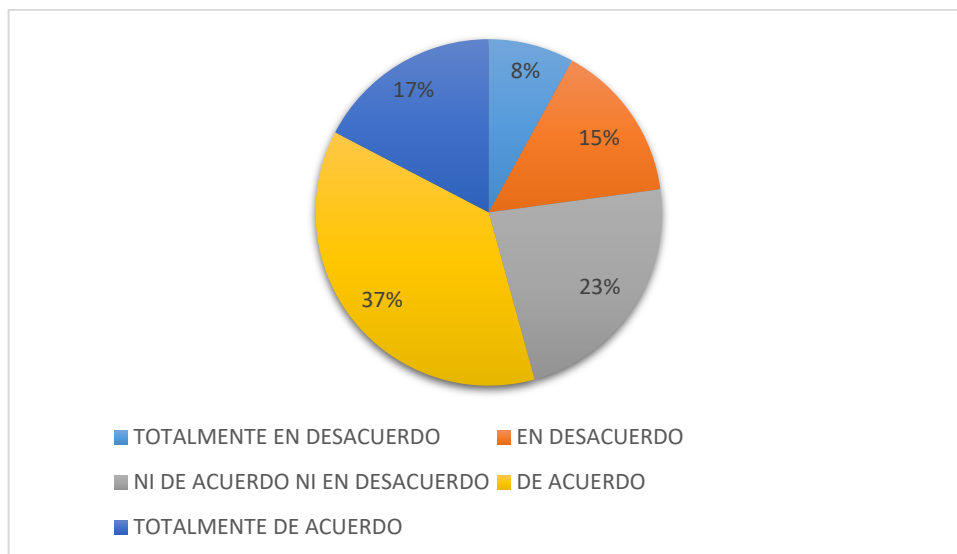


Figura 19. P17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la OSPE San Isidro para realizar su trabajo correctamente.

En esta pregunta el 37% está de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Se puede llegar a la conclusión que la mayoría de encuestados se siente seguro con el trámite que realiza en la OSPE San Isidro, sin embargo, hay una menor cantidad de encuestados con posiciones divididas, ya que algunos tienen una posición neutral y otros una opinión negativa.

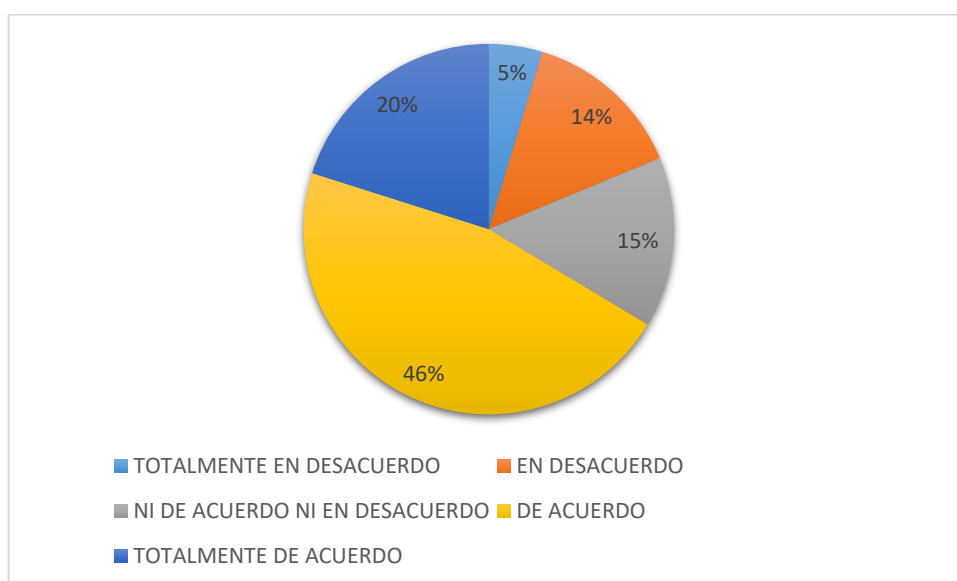


Figura 20. P18. La OSPE San Isidro le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.

En esta pregunta el 46% está de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que los trabajadores de la OSPE San Isidro le brindan una atención individual, y otra minoría tiene una posición neutra respecto a esta premisa.

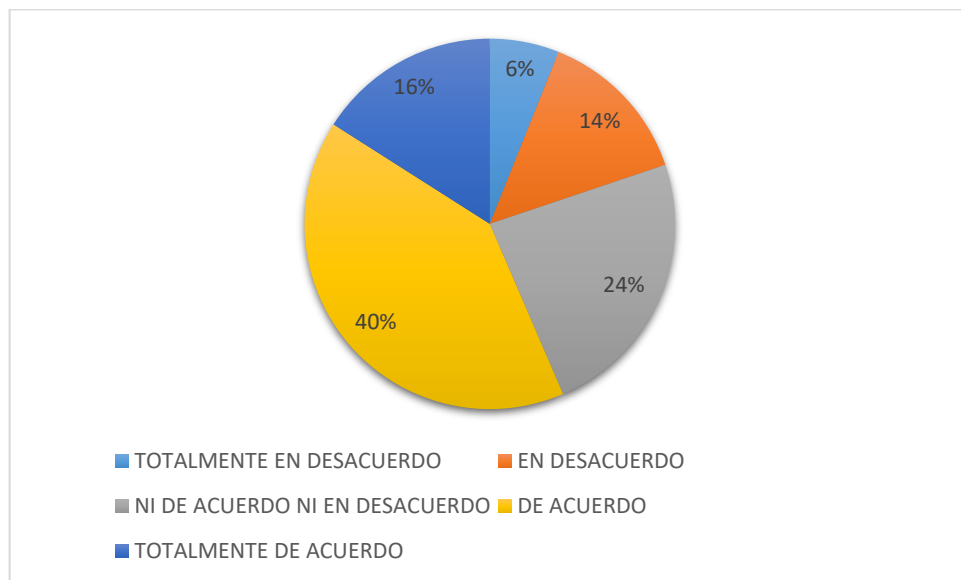


Figura 31.P19. La OSPE San Isidro tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.

En esta pregunta el 41% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo, 16% totalmente de acuerdo, 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de encuestados piensa que la OSPE San Isidro cuenta con trabajadores que dan una atención personalizada, mientras que otro grupo mantiene una posición neutra y un grupo menor está en desacuerdo con esa premisa.

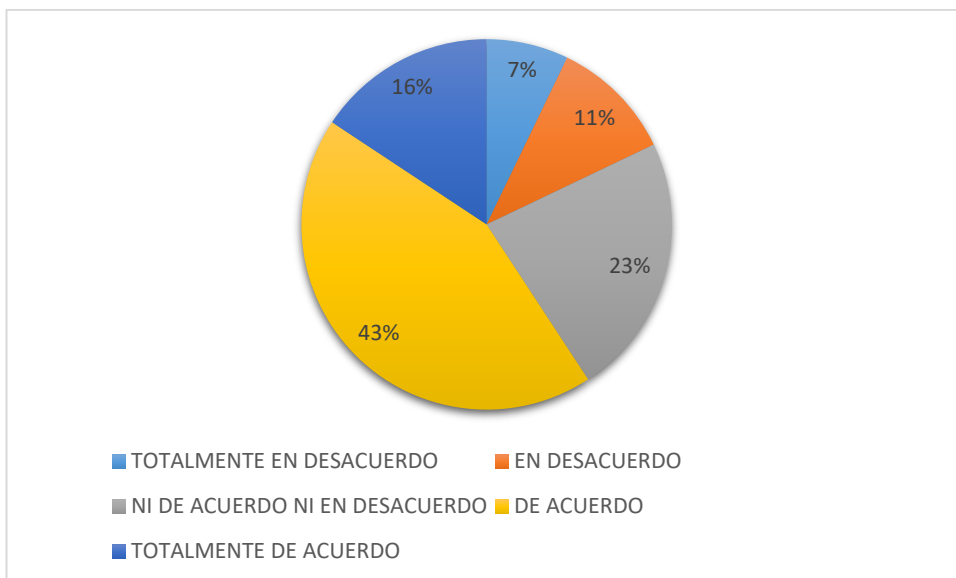


Figura 42. P20. Los trabajadores de la OSPE San Isidro comprenden sus necesidades específicas.

En esta pregunta el 44% de los encuestados indica estar de acuerdo, 16% totalmente de acuerdo, 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11% en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados afirma que los trabajadores de la OSPE San Isidro comprenden sus necesidades específicas, sin embargo, hay otro grupo de encuestados con opiniones divididas entre una posición neutral y una posición negativa respecto a esta premisa.

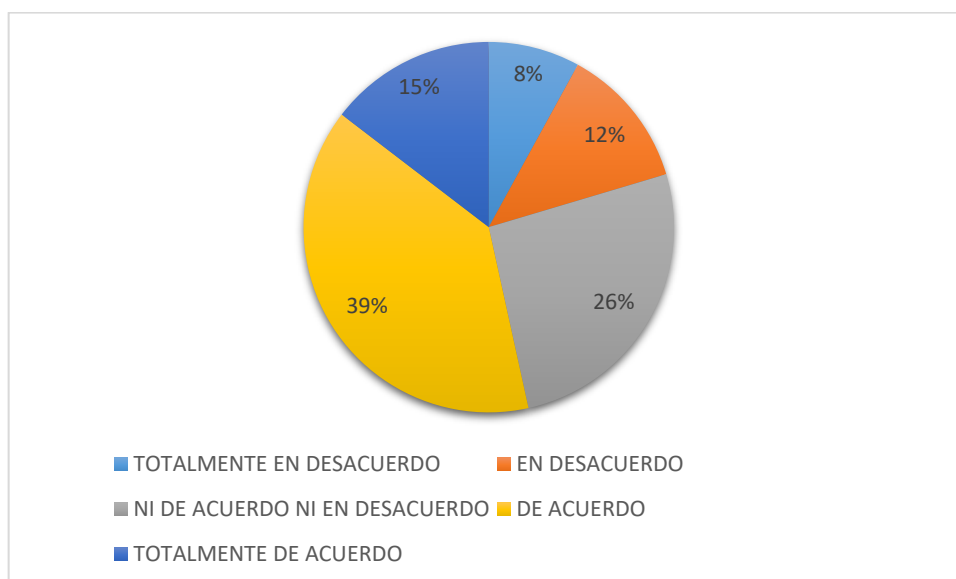


Figura 53. P21. La OSPE San Isidro se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.

En esta pregunta el 39% de los encuestados indica estar de acuerdo, 15% totalmente de acuerdo, 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 12% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

Una gran parte de los encuestados tiene una opinión positiva de los trabajadores respecto a que se preocupan por sus mejores intereses y por lo que como usuario pueda desear, sin embargo, hay otra parte en desacuerdo y otra con una opinión imparcial.

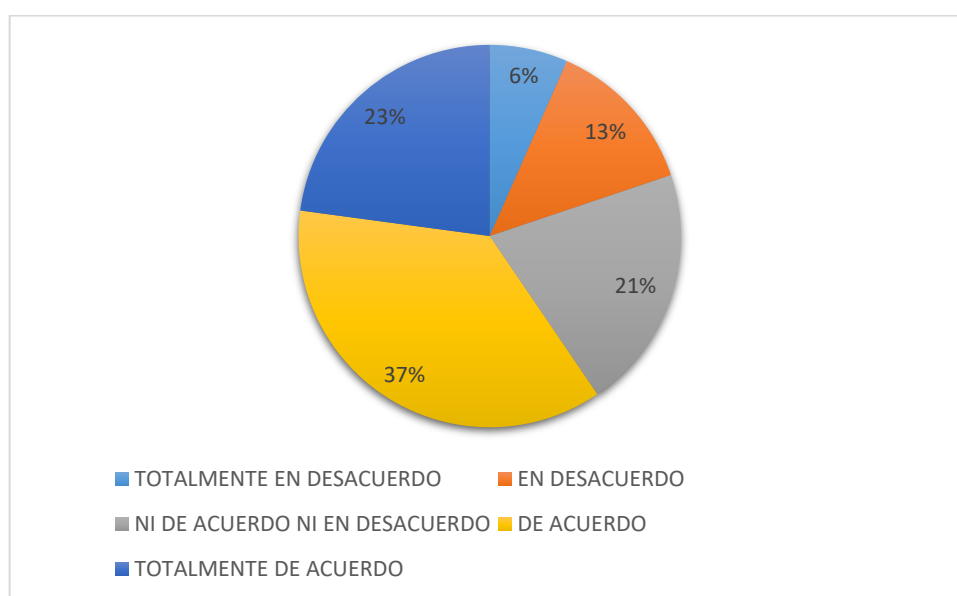


Figura 64. P22. La OSPE San Isidro tiene horarios de atención convenientes para usted.

En esta pregunta el 37% de los encuestados indica estar de acuerdo, 23% totalmente de acuerdo, 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 13% en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que la OSPE San Isidro tiene horarios de atención convenientes para los usuarios, otra parte tiene una postura imparcial en este aspecto y una minoría tiene una opinión negativa respecto a ello.

Análisis de los resultados de Satisfacción del Usuario

PREGUNTAS- CUESTIONARIO II

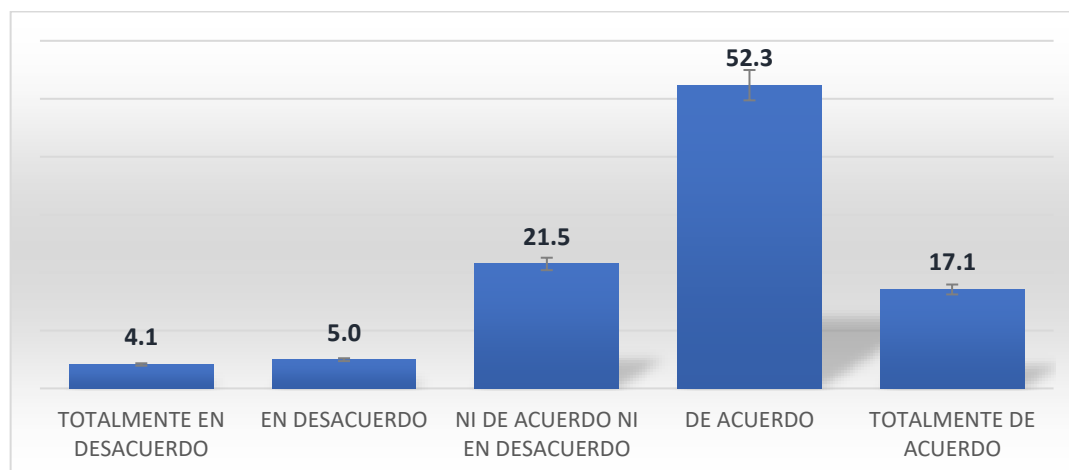


Figura 75. P1. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.

En esta pregunta el 52% manifiesta estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5% en desacuerdo y 4 % totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados afirman que el personal administrativo de la OSPE San Isidro que lo atendió brinda instrucciones claras y precisas, otro grupo tiene una postura neutral, mientras que una minoría tiene una postura negativa respecto a esta premisa.

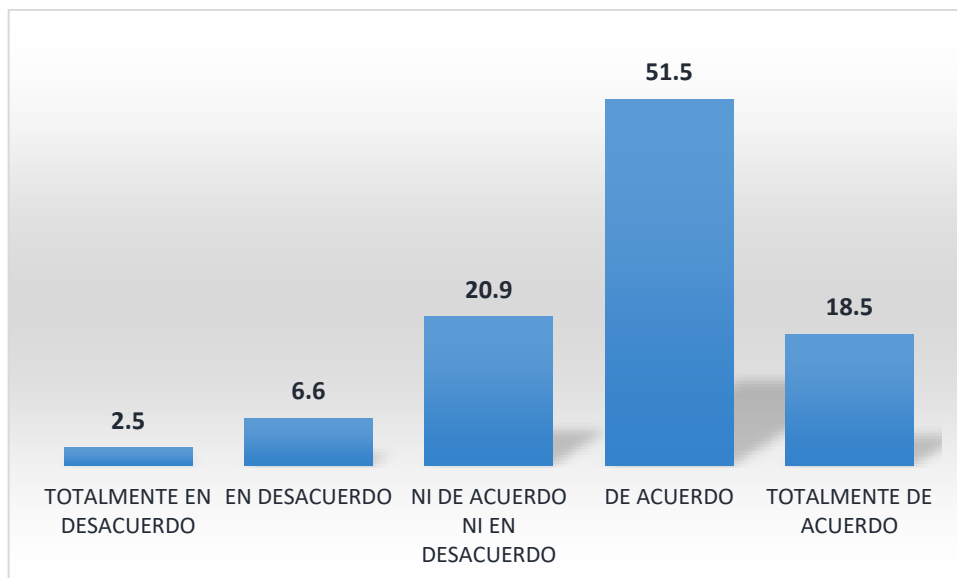


Figura 26. P2. El personal administrativo de la OSPE San Isidro atendió mis dudas y quejas oportunamente.

En esta pregunta el 52% está de acuerdo, el 19% totalmente de acuerdo, el 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7 % en desacuerdo y el 3 % totalmente en desacuerdo.

Por lo indicado, se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro atendió sus dudas y quejas de forma oportuna, mientras que una minoría está en desacuerdo con esta afirmación.

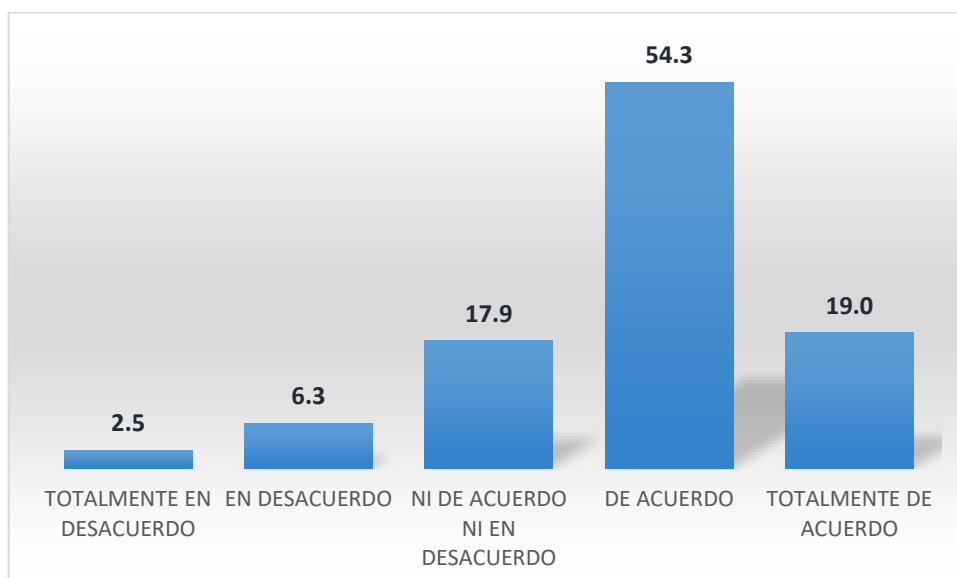


Figura 27. P3. El personal administrativo de la OSPE San Isidro fue discreto con respecto a mi salud.

En esta pregunta el 54% indica que está de acuerdo, 19% totalmente de acuerdo, 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6% es desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados afirma que el personal administrativo de la OSPE San Isidro fue discreto con respecto a su salud, hay una baja cantidad de encuestados con una posición neutral y una menor cantidad con una postura negativa al respecto.

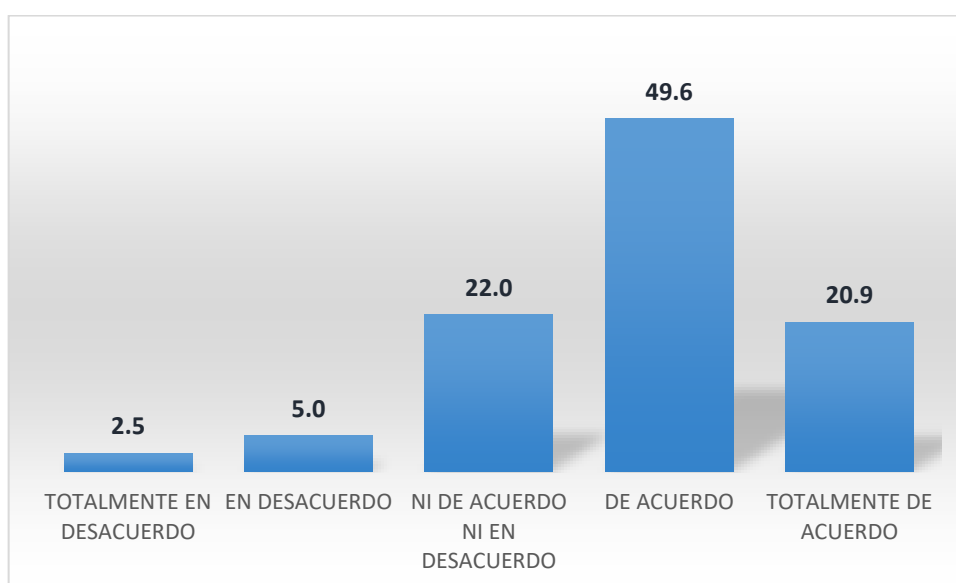


Figura 28. P4. El personal administrativo de la OSPE San Isidro escuchó atentamente mis dudas.

En esta pregunta el 50 % está de acuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, el 22% ni acuerdo ni en desacuerdo, el 3% totalmente en desacuerdo y el 5% en desacuerdo.

Se puede concluir que la gran mayoría de los encuestados piensan que el personal administrativo de la OSPE San Isidro escucha atentamente sus dudas, y solo una minoría está en oposición a esta afirmación.

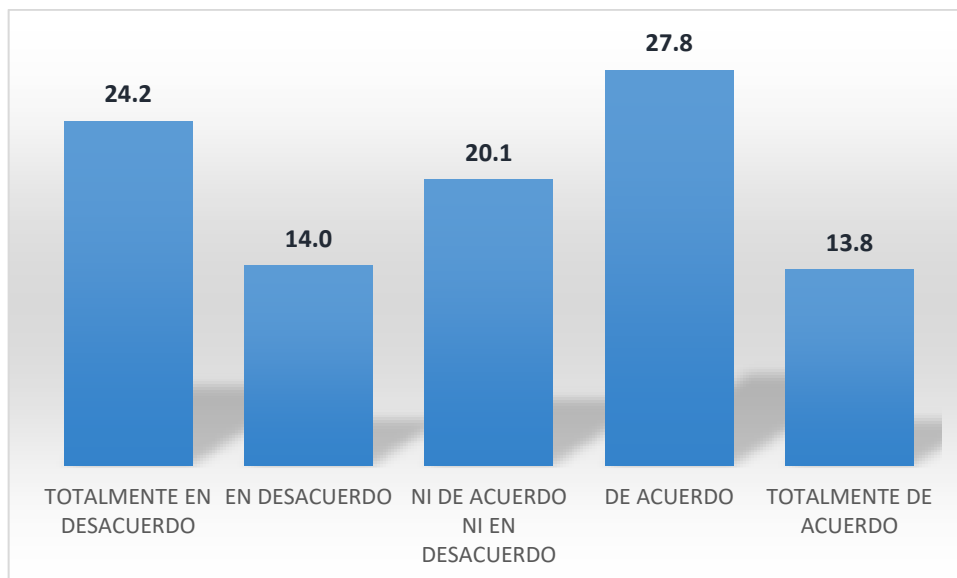


Figura 29. P5. El personal administrativo de la OSPE San Isidro lo atendió de manera prepotente.

En la pregunta N°5 el 28% afirma que está de acuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo, el 24% totalmente en desacuerdo.

Respecto a esta premisa se puede concluir que existen opiniones divididas puesto que un grupo de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro lo atendió de manera prepotente, mientras que otro grupo está en contra de esta afirmación, y otro grupo se mantiene neutral.

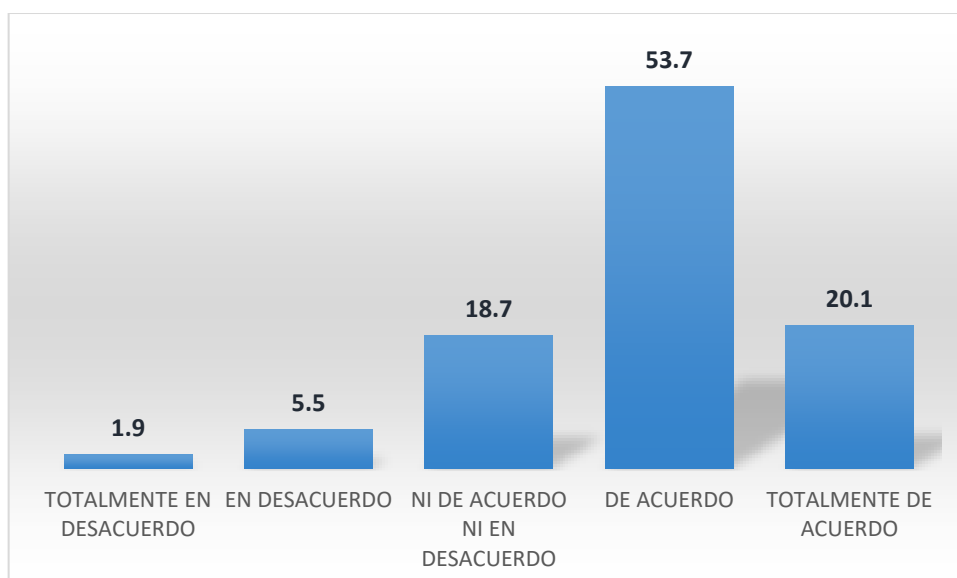


Figura 80. P6. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que lo atendió conoce los procedimientos para los diferentes trámites del usuario.

En esta pregunta el 54% manifiesta estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% totalmente en desacuerdo y el 6% en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro que lo atendió tiene conocimiento de los procedimientos para los diferentes trámites, sin embargo, hay un grupo que tiene una posición neutral y una minoría con una opinión contraria a esta afirmación.

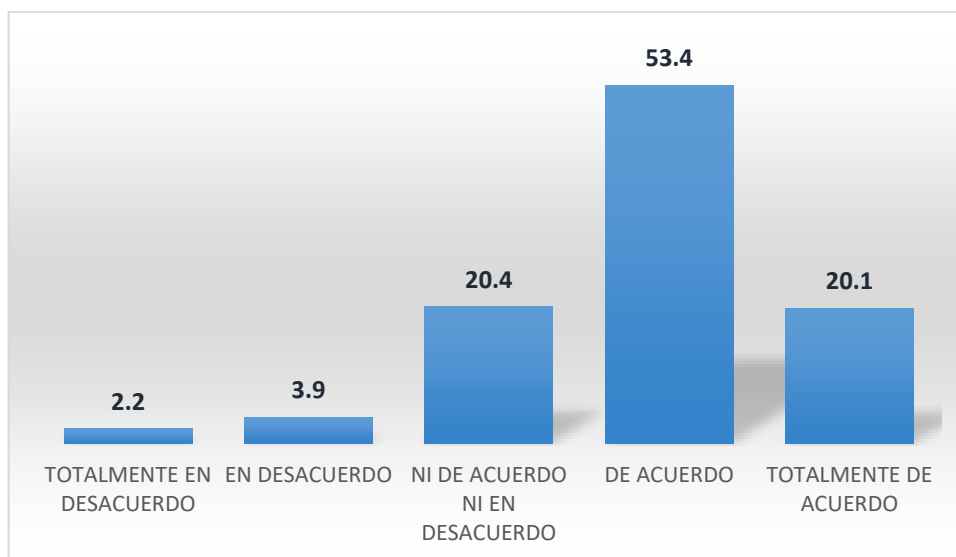


Figura 91. P7. El personal administrativo de la OSPE San Isidro tiene la capacidad para identificar lo que necesita el usuario.

En esta pregunta el 53% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% totalmente de acuerdo, mientras que 4% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo.

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro tiene la capacidad para identificar lo que necesita el usuario y una minoría se opone a esta afirmación.

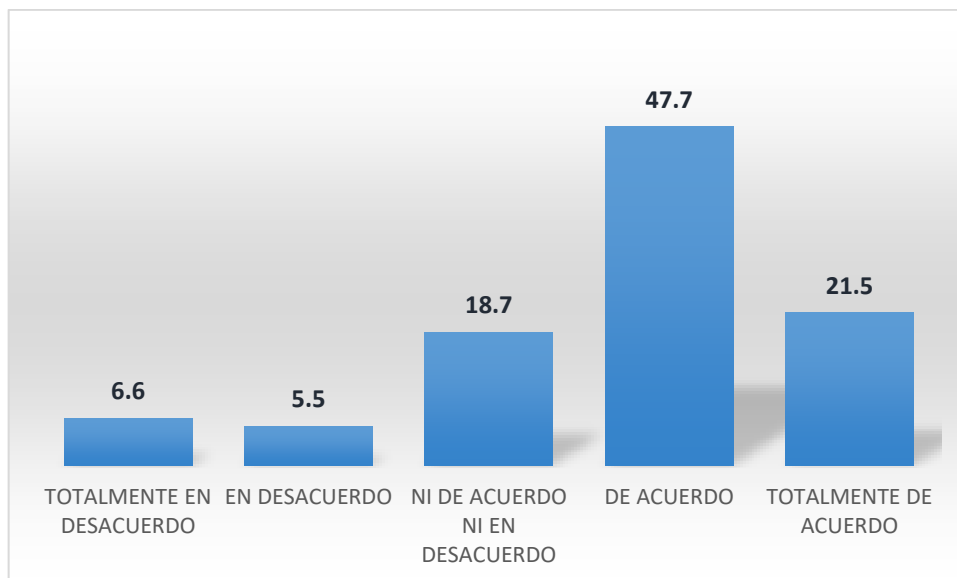


Figura 32. P8. El personal administrativo de la OSPE San Isidro que me atendió es confiable y se le puede contar hechos personales.

En esta pregunta el 48% está de acuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22% totalmente de acuerdo, mientras que 6% en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo.

En esta pregunta gran parte de los encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro que lo atendió es confiable y se le puede contar hechos personales, sin embargo, otro grupo prefiere tener una postura neutral y otro grupo una postura negativa respecto a esta afirmación.

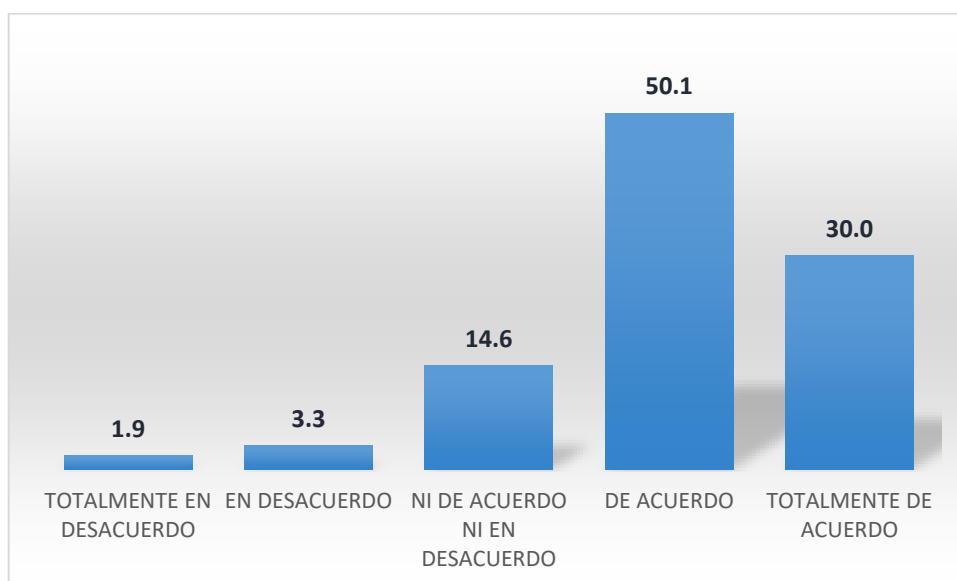


Figura 103. P9. El personal administrativo de la OSPE San Isidro es respetuoso con todos los usuarios, sean niños o adultos.

En esta pregunta el 50% está de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% totalmente de acuerdo, mientras que 3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados afirma que el personal administrativo de la OSPE San Isidro es respetuoso con todos los usuarios y pocos encuestados indican lo contrario.

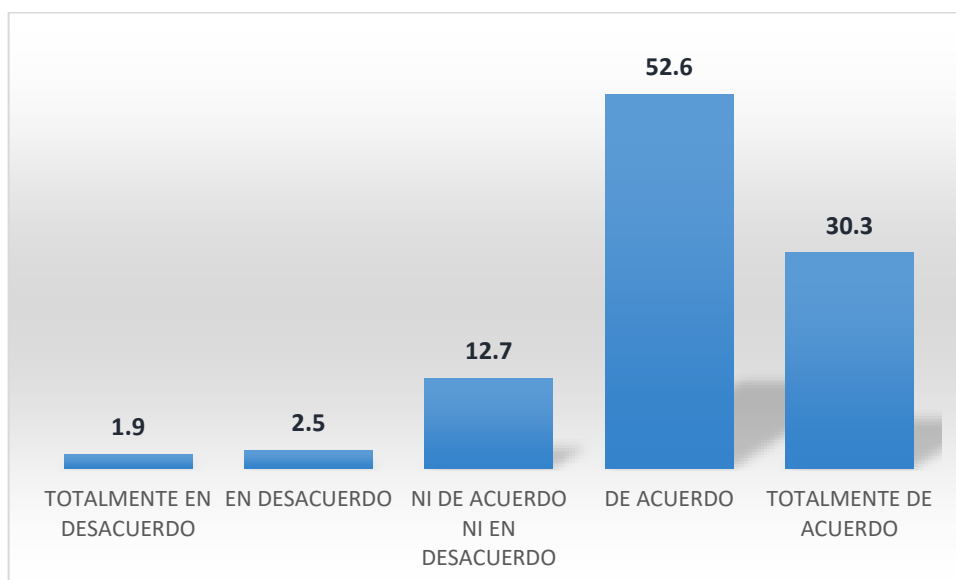


Figura 34. P10. El personal administrativo de la OSPE San Isidro se dirigió a mi persona con respeto.

En esta pregunta el 53% está de acuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% totalmente de acuerdo, mientras que 3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro se dirigió hacia ellos con respeto y una cantidad menor está en desacuerdo con esta premisa.

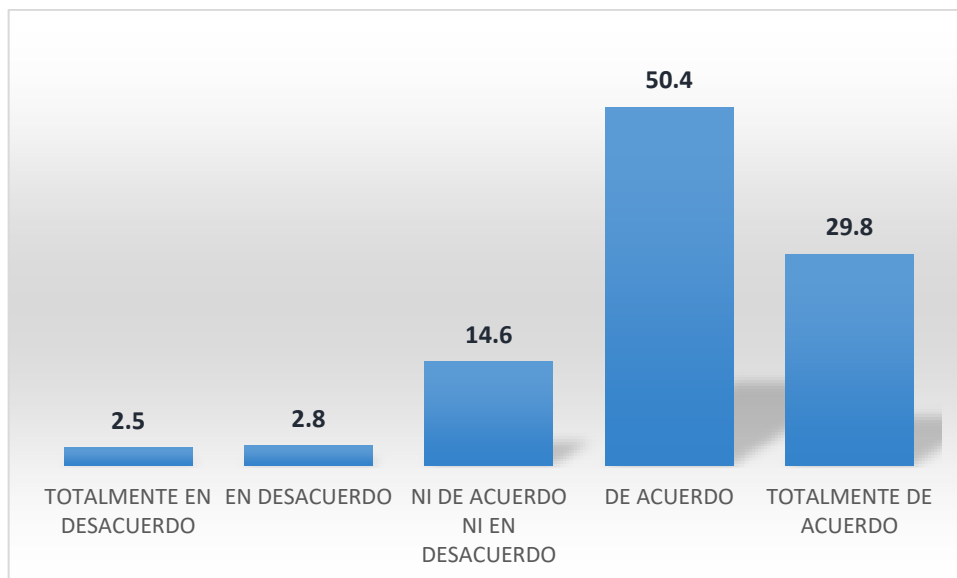


Figura 115. P11. El personal administrativo de la OSPE San Isidro atiende respetando el orden de llegada de los usuarios.

En esta pregunta el 50% está de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% totalmente de acuerdo, mientras que 3% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de encuestados afirma que el personal administrativo de la OSPE San Isidro atiende respetando el orden de llegada de los usuarios y una minoría no está de acuerdo con esta afirmación.

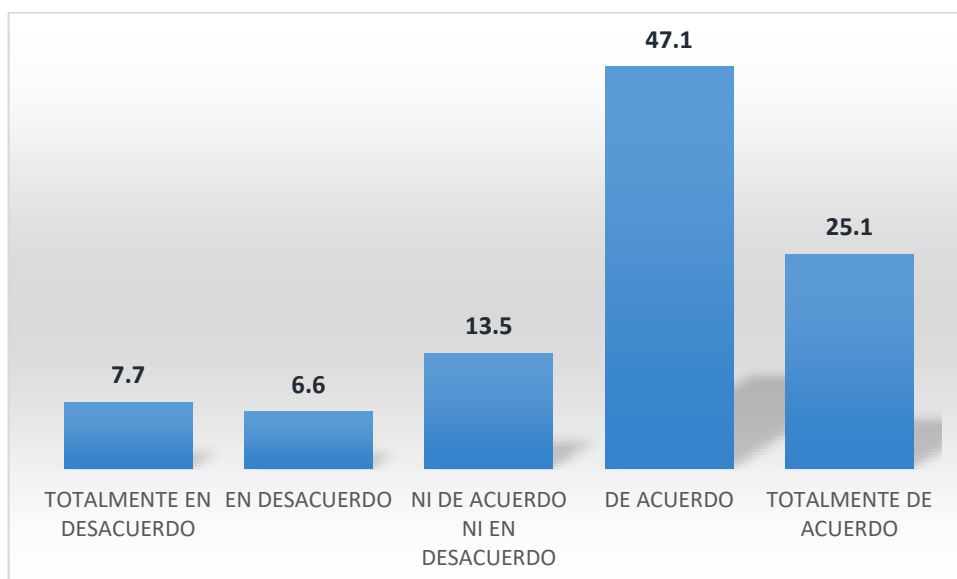


Figura 36. P12. El personal administrativo de la OSPE San Isidro muestra ciertos favoritismos con algún usuario y le permite ingresar antes que todos.

En esta pregunta el 47% está de acuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25% totalmente de acuerdo, mientras que 7% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados respalda esta premisa, sin embargo, otro grupo está en contra y otros se mantienen al margen.

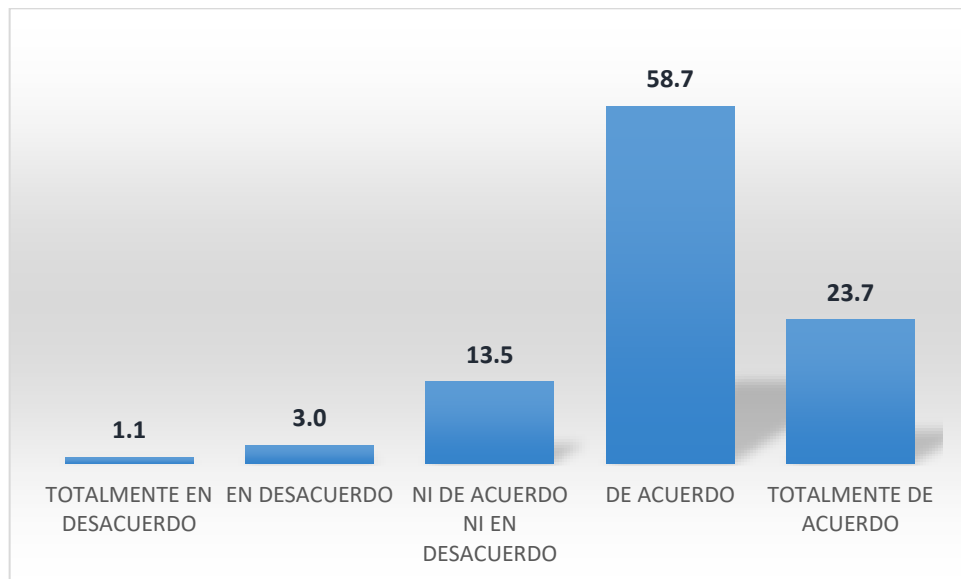


Figura 37. P13. El personal administrativo de la OSPE San Isidro encargado de atenderlo es amable y cortés.

En esta pregunta el 59% está de acuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24% totalmente de acuerdo, mientras que 3% en desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo.

De lo mencionado anteriormente se puede decir que la gran mayoría de encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro encargado de atender a los usuarios es amable y cortés., y solo algunos encuestados están en contra de esta premisa.

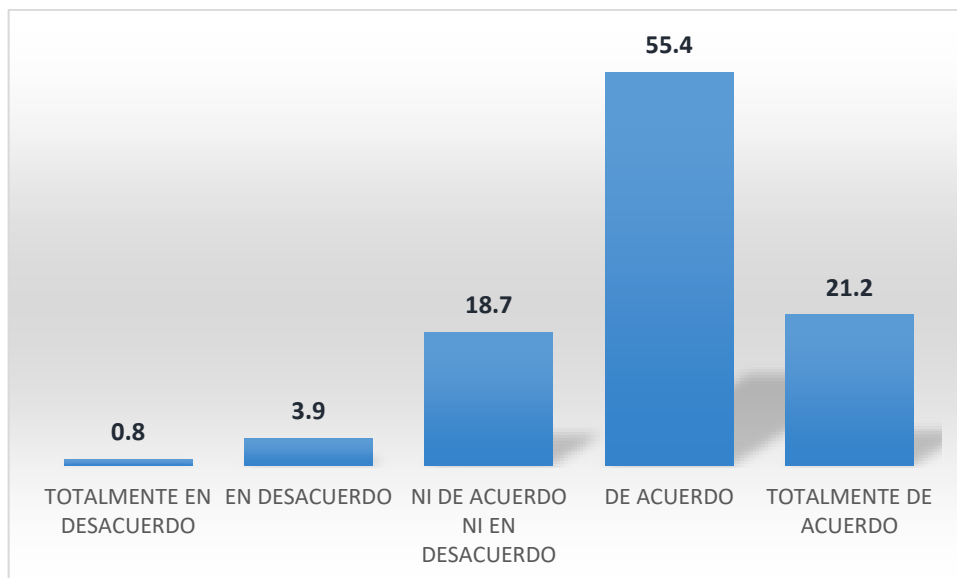


Figura 38. P14. El personal administrativo de la OSPE San Isidro es tolerante con los diferentes usuarios.

En esta pregunta el 55% está de acuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21% totalmente de acuerdo, mientras que 4% en desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro es tolerante con los diferentes usuarios y una minoría está en contra de esta afirmación.

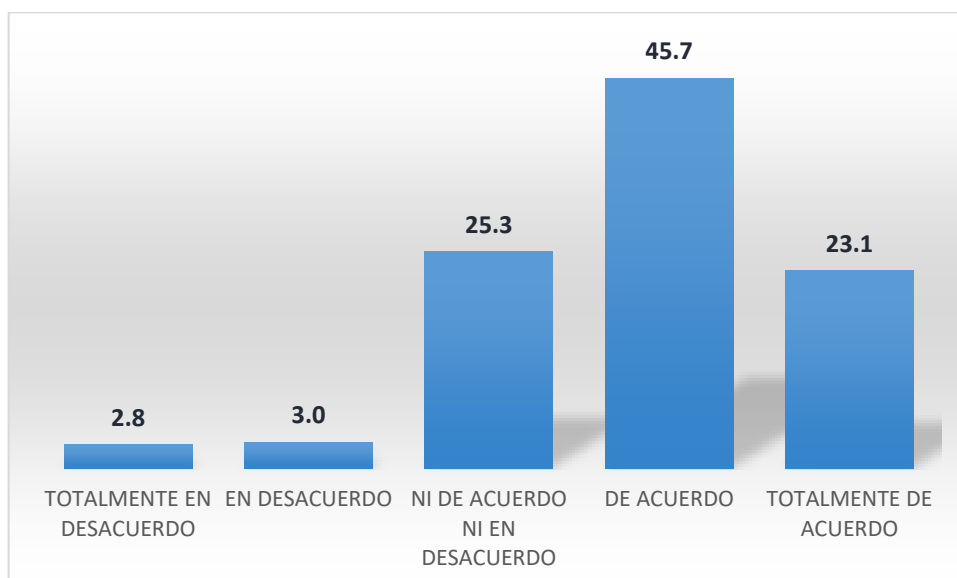


Figura 39. P15. El personal administrativo de la OSPE San Isidro trata con la igualdad a los usuarios.

En esta pregunta el 46% está de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23% totalmente de acuerdo, mientras que 3% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo.

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que gran parte de los asegurados piensa que el personal administrativo de la OSPE San Isidro trata con igualdad a los usuarios, mientras que hay un grupo de encuestados con una posición neutral y otra minoría en desacuerdo con esta afirmación.

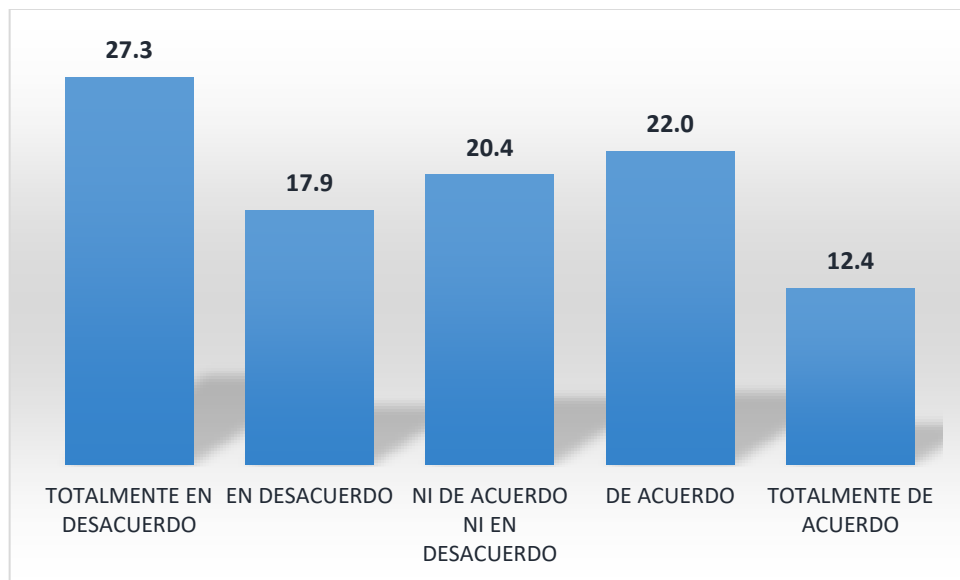


Figura 40. P16. Ha recibido maltratos verbales por parte del personal administrativo de la OSPE San Isidro.

En esta pregunta el 22% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12% totalmente de acuerdo, mientras que 18% en desacuerdo y 27% totalmente en desacuerdo.

Los resultados de esta pregunta indica que hay opiniones divididas en los encuestados entre los que están de acuerdo, en desacuerdo y los que se mantienen en una posición neutral.

5.2. Contrastación de las hipótesis de trabajo

a. Hipótesis general

H₀: La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma no se relaciona directamente en la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro.

H_i: La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro.

Regla de decisión

$p > 0.05$; No se rechaza el H₀

$p < 0.05$; Se rechaza el H₀

Cálculo

Prueba estadística de correlación Tau b de Kendall (SPSS vs 22).

Tabla 6

Hipótesis general- resultado correlación Tau b de Kendall

Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	.292**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°6 existe una relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario ($p < 0.05$).

b. Hipótesis específica 1

H₀₁: Los elementos tangibles no se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i1}: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Tabla 7

Hipótesis específica 1- resultado correlación Tau b de Kendall

Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	.181**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°7 existe un coeficiente de correlación de 0.181 con una significancia de 0.000. de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

c. Hipótesis específica 2

H₀₂: La fiabilidad no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro

H_{i2}: La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro

Tabla 8

Hipótesis específica 2- resultado correlación Tau b de Kendall

Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.220**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°8 existe un coeficiente de correlación de 0.220 con una significancia de 0.000, de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

d. Hipótesis específica 3

H₀₃: La capacidad de respuesta no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i3}: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Tabla 9

Hipótesis específica 3- resultado correlación Tau b de Kendall

Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.291**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°9 existe un coeficiente de correlación de 0.291 con una significancia de 0.000, de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

e. Hipótesis específica 4

H₀₄: La seguridad no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i4}: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Tabla 10

Hipótesis específica 4- resultado correlación Tau b de Kendall

Seguridad	Coeficiente de correlación	.314**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°10 existe un coeficiente de correlación de 0.314 con una significancia de 0.000, de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

f. Hipótesis específica 5

H₀₅: La empatía no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

H_{i5}: La empatía se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.

Tabla 11

Hipótesis específica 5- resultado correlación Tau b de Kendall

Empatía	Coeficiente de correlación	.284**
	P valor	0.000
	N	363

Nota: Base de datos SPSS versión 22

Según los resultados que se evidencia en la tabla N°11 existe un coeficiente de correlación de 0.284 con una significancia de 0.000, de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

5.3. Discusión

En la presente investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el seguro social de salud del Perú – Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro” se usó como técnica la encuesta y se usó como instrumento dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los usuarios que acuden a la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas a realizar sus trámites y consultas. Estos cuestionarios cuentan con 38 preguntas, 22 preguntas con el método SERVPERF, de Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994) para el cuestionario de Calidad de servicio, y 16 preguntas para el cuestionario Satisfacción del usuario del autor Faletti (1986). Ambos cuestionarios están enfocados en los usuarios de la OSPE San Isidro y busca conocer cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio y como esta se relaciona con la satisfacción del usuario. En esta investigación, se tuvo como resultado que existe relación directa entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, este resultado se apoya también en otros estudios realizados de manera precedente por otros autores.

En lo que respecta a la hipótesis general se evidencia que existe un coeficiente de correlación de 0.292 con una significancia de p valor <0.05 , de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis general. Semejante resultado se dio en el estudio de Rodriguez (2023), en el cual el nivel de correlación obtenido fue de 0,309, lo cual representa una correlación positiva baja; con un resultado p valor igual a 0,001. Por el contrario, en el estudio de Castillo y Ruiz (2023) el coeficiente de correlación fue de 0.861, el cual, al ser un valor cerca a uno concluye que la relación entre ambas variables es alta, así también se tiene un nivel de significancia de 0.000 que al ser menor a 0.05 rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación. En este último estudio se usó como estadístico de prueba coeficiente Tau-b de Kendall el mismo que fue usado para nuestra investigación. Sin embargo, el muestreo usado en este último estudio fue probabilístico aleatorio, mientras que nuestra investigación uso un

muestro no probabilístico, por lo cual el nivel de correlación en nuestra investigación fue más bajo.

Asimismo, la tesis de Lumba y Medina (2022) uso como metodología de estudio una tipología básica, al igual que nuestro estudio, sin embargo, uso la correlación de Rho Spearman con la cual los resultados obtenidos fueron un coeficiente de correlación de 0.864 con un p valor = 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Se concluye que si existe relación directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota. Sin embargo, este resultado difiere al nuestro ya que nuestro coeficiente de correlación es más bajo. El estudio de Lumba y Medina uso el programa estadístico R Project, mientras que nuestro estudio utilizó el programa SPSS. Además, usaron diferentes coeficientes de correlación.

Existen otras investigaciones donde también se confirma la hipótesis general planteada en esta investigación, tal es el caso de la investigación realizada por Canzio(2019) donde se concluyó que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción percibida del usuario externo del servicio de emergencia del DIRIS LE en el año 2018, así también, Redhead(2015) indica que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013 en el cual obtuvieron como resultado un rho Spearman de 0.609 y al analizar las hipótesis específicas se determinó que en general el rho Spearman es mayor a 0.50 por lo cual se concluyó que a mayor calidad de servicio mayor calidad de satisfacción del usuario. Por otro lado, en la investigación realizada por Olaza (2018), si bien el objetivo general en este caso fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, durante el año 2016, y no medir la relación de ambas variables, los resultados indicaron alta insatisfacción de los usuarios y el incumplimiento de la mayoría de estándares de la calidad de atención en el servicio de emergencia, por lo

tanto se puede decir también en este caso que a menor calidad de servicio menor será la satisfacción de los usuarios, es decir se tiene una relación directa entre ambas variables.

En la primera hipótesis específica, los elementos tangibles tienen un coeficiente de correlación de 0.181 con una significancia de p valor <0.05 , por lo cual se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro. Por ello se puede decir, que en esta investigación los usuarios consideran adecuada la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y trabajadores. Asimismo, en la investigación realizada por Paripancca (2019) usando la estadística de Tau-b de Kendall, esta dimensión tiene un coeficiente de relación de 0.674 con un nivel de significancia p valor <0.05 , lo que se interpreta como una buena relación. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada 2016 – 2017. Existe diferencia entre los niveles de correlación del estudio de Paripancca con el nuestro, teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra del estudio de Paripancca fue de 261, mientras que el nuestro fue de 363 y el muestro usado fue el probabilístico, a diferencia de nuestro estudio, el cual uso un muestreo no probabilístico.

Otra investigación a favor del resultado de nuestra hipótesis específica es la realizada por Redhead (2015) sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, se tuvo como resultado que el 55% consideraron que los elementos tangibles son de nivel regular y el 8% indican que es de nivel Alto, además los elementos tangibles tienen una correlación positiva moderada de 0.606 con respecto a la satisfacción del usuario, por lo que se puede concluir que a mayor cantidad de elementos tangibles habrá una mayor satisfacción del usuario. Sin embargo, el nivel de correlación es mayor a la de nuestra investigación, dado que Redhead uso el coeficiente de correlación de Spearman y nuestra investigación se realizó usando Tau b Kendall.

Por otro lado, en la investigación realizada por Guerrero DC. (2018) sobre Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2, se evidenció con respecto a las instalaciones de la planta física que existió satisfacción de los usuarios con un 23.26% e insatisfacción con un 25.58% , mientras que 51.16% ni satisfechos ni insatisfechos, en relación a la señalética y los uniformes del personal la mayoría de usuarios se encontraba satisfecho.

En la segunda hipótesis específica, la fiabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0.220 con una significancia de p valor <0.05 , de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que esta dimensión se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

En la investigación realizada por Herrera y Herrera (2021) indican que la fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, siendo esta la dimensión con mayor coeficiente de correlación con 0.658, por lo que se considera que en este estudio es una de las dimensiones de la calidad más importantes, ya que en esta dimensión se evalúa que el servicio se preste en el tiempo específico, que se brinde un servicio adecuado y se cumpla las expectativas del usuario. Esta investigación tuvo una muestra de 218 usuarios, lo cual es menor a la muestra de nuestra investigación. Además, en el estudio realizado por Andrade (2021) sobre la Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la Gestión 2021, se obtuvo como resultado que los tiempos de espera eran buenos, lo cual es un indicador importante para medir la calidad de atención recibida, según información obtenida de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia.

Por otro lado, según Huanes (2022) la dimensión de fiabilidad, conocida también como confiabilidad, tiene una correlación significativa muy baja

($r=,068$) de lo que se deduce que, a menor confiabilidad, menor satisfacción del usuario. En esta dimensión el resultado más alto fue la percepción de cuando el policlínico promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir; sin embargo, en nuestra investigación el resultado más alto en esta dimensión es la percepción de cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la OSPE SAN ISIDRO se muestra con interés en solucionarlo, la mayoría estuvo de acuerdo con esta premisa, por lo cual se determina la importancia de esta dimensión que comprende ejecutar el servicio prometido de forma oportuna y óptima para mejorar la satisfacción de los usuarios. La investigación de Huanes se diferencia de nuestra investigación, ya que uso el estadístico de Pearson para correlacionar las variables de estudio.

En la tercera hipótesis específica, la capacidad de respuesta tiene un coeficiente de correlación de 0.291 con una significancia de p valor <0.05 , de esta forma se concluye que esta dimensión se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

Guerrero DC. (2018), se enfocó en que los problemas más comunes estaban relacionados con la capacidad de respuesta, siendo que los resultados de los indicadores es totalmente satisfactorio para la atención en caja, laboratorio clínico, rayos X y disposición para atender preguntas, siendo que es un resultado análogo con nuestra investigación en la que se puede concluir que casi la mayoría de encuestados (40%) considera que los trabajadores de la OSPE San Isidro, informan con precisión a los usuarios cuando concluirá cada servicio, le brindan un servicio rápido, siempre están dispuestos a ayudar y nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

Sin embargo, en el estudio de Lumba y Medina (2022) el coeficiente de correlación es de 0.545, lo que indica que existe una relación positiva moderada, quiere decir que a una mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción del usuario, a diferencia de nuestra investigación, cuya correlación es más baja y uso el estadístico Tau b Kendall.

De igual manera, Canzio (2019) en Lima - Perú, en su estudio del servicio de emergencia de los hospitales públicos de Lima-Este, tuvo como resultado que la capacidad de respuesta del servicio si guarda relación con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE y es la primera dimensión más relevante comprobado por medio del estadístico rho de Spearman, conclusión que es un resultado afín con nuestra investigación en los resultados de los indicadores de este aspecto es totalmente satisfactorio y se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

En la cuarta hipótesis específica, la seguridad tiene un coeficiente de correlación de 0.314 con una significancia de p valor <0.05 , por tanto, se concluye, de acuerdo con la regla de decisión, que esta dimensión se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro.

En el análisis efectuado por Forbes-Acevedo J, Porras A, Rico A de Bolivia, en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los resultados del porcentaje de aseguramiento entre los encuestados fue del 95,3%. El 45,9% consideró que los servicios médicos en el archipiélago eran buenos o muy buenos, 33% lo consideraron regulares y 19,8% lo consideran malo o muy malo. La urgencia, al igual que la atención por medicina especializada, la seguridad y la comodidad son factores de riesgo para la prestación de servicios de salud de mala calidad, por lo que es un resultado dividido y neutral con nuestra investigación de los encuestados (43%) que los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO inspiran confianza, son respetuosos, atentos, amables en el trato, reciben apoyo adecuado y se sienten seguros con el trámite.

Olaza (2018) evidenció en su trabajo de investigación del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, conforme a la tabla "6" de Satisfacción del usuario con la seguridad, durante la atención quedo demostrado que una importante proporción de ellos presentó una alta

insatisfacción con respecto a la seguridad durante la atención (68,6%). Asimismo, el no brindar el tiempo necesario para absolver las dudas o preguntas (71,8%) y la falta de resolución y/o mejora del problema de salud (69%) fueron los aspectos que alcanzaron los más altos porcentajes de insatisfacción, resultados que son opuestos a nuestra investigación de los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO que determinó que la seguridad es muy importante en la calidad de atención al usuario.

Como última hipótesis específica, la empatía tiene un coeficiente de correlación de 0.284 con una significancia de p valor <0.05 , de esta forma se determina, de acuerdo con la regla de decisión, que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la OSPE San Isidro. Este resultado difiere al obtenido en la investigación de Castillo y Ruiz (2023), en cuanto al coeficiente de correlación, el cual es de 0.846 en esta dimensión, lo que representa una correlación positiva alta. Si bien ambos estudios usaron el estadístico Tau b Kendall, el tipo de muestreo de la investigación de Castillo y Ruiz, fue probabilístico.

En la investigación realizada por Andrade (2021) sobre Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz, en cuanto a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en la Clínica Gaer, tuvo como resultado que fue regular a buena, con cierto grado de insatisfacción en cuanto a la atención brindada, por lo cual es un aspecto que se debería mejorar. De las 305 encuestados el 46% respondió que está en desacuerdo con el trato recibido, el 22% respondió que está en desacuerdo con la atención en cuanto a la amabilidad y calidad de atención; un 16% respondió que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo. A diferencia de nuestra investigación en la cual un 5% está totalmente en desacuerdo, 22% en desacuerdo y 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la premisa que indica que los trabajadores son respetuosos, atentos y amables con usted. Por lo cual los resultados de la investigación de Andrade difieren de esta investigación en relación con la dimensión de la empatía.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios de la OSPE San Isidro respecto a calidad de servicio y satisfacción del usuario, se pudo concluir lo siguiente

1. En la prueba de hipótesis se encontró un coeficiente de correlación de 0.292 con una significancia de p valor <0.05 . mediante el estadístico Tau-b de Kendall que sirvió para comprobar la relación entre ambas variables. Con estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis general con un nivel de significancia de 5 %, respecto al objetivo de establecer como se relaciona la calidad en el servicio brindado por el personal de la plataforma con la satisfacción de los usuarios de la OSPE de San Isidro. Por lo que se concluye que ambas variables tienen una relación directa.
2. En la prueba de hipótesis se encontró un coeficiente de correlación de 0.181, con una significancia de p valor <0.05 , mediante el estadístico Tau-b de Kendall, respecto al objetivo de determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con lo que se pudo confirmar la existencia de la relación directa entre los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios, aprobando la hipótesis específica 1.
3. En la prueba de hipótesis se encontró un coeficiente de correlación de 0.220, con una significancia de p valor <0.05 , mediante el estadístico Tau-b de Kendall, respecto al objetivo de Identificar cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con lo que se pudo confirmar la existencia de la relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, aprobando la hipótesis específica 2.
4. En la prueba de hipótesis se determinó un coeficiente de correlación de 0.291, con una significancia de p valor <0.05 , mediante el estadístico Tau-b de Kendall, respecto al objetivo de determinar cómo se relaciona la capacidad

de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con lo que se pudo confirmar la existencia de la relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, aprobando la hipótesis específica 3.

5. En la prueba de hipótesis se determinó un coeficiente de correlación de 0.314, con una significancia de p valor <0.05 , mediante el estadístico Tau-b de Kendall, respecto al objetivo de determinar cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con lo que se pudo confirmar la existencia de la relación directa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, aprobando la hipótesis específica 4.
6. En la prueba de hipótesis se determinó un coeficiente de correlación de 0.284, con una significancia de p valor <0.05 , mediante el estadístico Tau-b de Kendall, respecto al objetivo de identificar como se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con lo que se pudo confirmar la existencia de la relación directa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, aprobando la hipótesis específica 5.

Recomendaciones

Las presentes recomendaciones podrán ser utilizadas por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro de EsSalud, según lo crea conveniente. Cabe mencionar que corresponde a la Administración Pública la factibilidad de las recomendaciones que emergen de la presente investigación, referidos a términos de tiempo, recursos humanos, recursos tecnológicos y costos derivados de las mismas, entre otras que potencialmente se relacionan con ellas en su implementación.

De acuerdo con la percepción de los usuarios de la OSPE San Isidro, con relación a la calidad del servicio y la relación que puede tener con la satisfacción del usuario, se dieron las siguientes recomendaciones:

1. Debido a la relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, es necesario que el gerente de la Gerencia central de Seguros y Prestaciones Económicas realice evaluaciones de forma periódica a los usuarios para conocer su percepción respecto a la atención que reciben por parte del personal de la plataforma de la OSPE San Isidro, esto con el fin de poder determinar las debilidades y proponer acciones de mejora. Esto se puede realizar poniendo en funcionamiento las tablets que hay en cada ventanilla, las cuales sirven para calificar la atención recibida por parte del personal de la plataforma de la OSPE San Isidro y que sirvan como indicador para evaluar la satisfacción del usuario, ya que a la fecha las tablets no se encuentran operativas, para ello se puede gestionar a través de la Gerencia de Abastecimiento la adquisición de 11 tablets para la plataforma o con la Sub Gerencia de Soporte Técnico el arreglo de las mismas.
2. Debido a la relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, al jefe de la OSPE se le recomienda verificar constantemente el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos con los que cuenta la OSPE San Isidro, y arreglar el sistema de la ticketera ya que a la fecha en que se realizaron las encuestas, los televisores no se encontraban funcionando, por

ello los asegurados eran ordenados frente a cada ventanilla dependiendo el tipo de trámite. Para ello el gerente de la Gerencia central de Seguros y Prestaciones Económicas podría coordinar con la Sub-Gerencia de Soporte Técnico la revisión de los equipos o la adquisición de un nuevo gestor de colas, de ser el caso, para el ordenamiento de los usuarios.

3. Debido a la relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se sugiere al gerente de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas realizar un plan de capacitaciones, dirigido al personal de las plataformas de atención de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas a nivel nacional, en temas de servicio al cliente, fundamentos teóricos y prácticos por el cual se brinde certificación por la participación a los colaboradores. Asimismo, se recomienda el jefe de la OSPE organizar los horarios de refrigerio del personal de tal manera que no afecte la atención y se pueda reducir el tiempo de espera de los usuarios realizando programaciones mensuales de turnos de refrigerio con la supervisión del coordinador de la plataforma.

4. Debido a la relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, es recomendable que el gerente de la Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado organice capacitaciones constantes al personal respecto a los procedimientos de seguros y prestaciones económicas que realiza EsSalud, así como para unificar criterios con todos los colaboradores de la plataforma y puedan brindar una información oportuna y veraz a los usuarios. Esto con el fin de dar solución a los requerimientos de los usuarios y que puedan concluir su trámite o ser orientados en el momento. Esto se puede lograr coordinando, con la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, para que se realice un plan de capacitaciones para el personal de la plataforma de atención en temas de procedimiento de altas, bajas y cambios prestaciones económicas, acreditación complementaria, etc. Impartidas por el área normativa y los gestores que son el soporte de la OSPE.

5. Debido a la relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, se sugiere al gerente de la Gerencia de Plataformas de Atención al asegurado monitorear constantemente a los colaboradores para observar que se cumpla con el protocolo de atención establecido por la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de Essalud y verificar el libro de reclamaciones para ver si hay algún reclamo respecto a alguna mala atención o información y determinar en qué aspectos se debe mejorar. Esto se puede lograr coordinando con el personal de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, que se encarga de administrar la plataforma de atención de reclamos (Sistema de Información de Atención al Asegurado), que proporcione a la OSPE San Isidro la cantidad de reclamos presentados por mala atención en sus oficinas. Esta información y la del libro de reclamaciones permitirá estar informado sobre el tipo y cantidad de reclamos y tomar las medidas correctivas necesarias.

6. Debido a la relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario, es recomendable que la Sub-Gerencia de Gestión de las OSPE realice talleres en los que se refuerce las habilidades blandas de los colaboradores de la plataforma para que desarrollen cualidades que les ayuden a mejorar su capacidad de comunicación y su forma de relacionarse con los usuarios. Para esto se puede matricular al personal que trabaja en la plataforma de la OSPE en talleres de habilidades blandas que tratan temas como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, etc. con metodología interactiva entre los participantes, ejecución de dinámicas y terminara con un proyecto en equipo que tiene la finalidad de fortalecer las competencias en los temas mencionados. Este taller es dictado por varias universidades reconocidas del País, con la certificación respectiva y una duración de 8 semanas con 4 horas por clase.

7. Para futuras investigaciones se recomienda estudiar la relación que existe entre la variable satisfacción con otras variables diferentes a la calidad de servicio, como el tiempo de espera, accesibilidad, empatía, infraestructura entre otras, para poder analizar con cuál de las variables tiene mayor fuerza

de asociación, lo cual permitirá tener más información de los aspectos que afectan directamente la satisfacción del usuario.

8. Debido a que la presente investigación se realizó en una de las Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, ubicada en el distrito de San Isidro, cuyo público usuario reside en las zonas aledañas a dicho distrito, se recomienda realizar está investigación en oficinas de otros distritos, para fines comparativos.

Referencias Bibliográficas

- Abanto, H. S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un Hospital de EsSalud, Lima-2022. Lima, Lima, Peru. Obtenido de repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/2875
- Alarcón, M. (s.f.). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la pandemia Covid-19. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88719>
- Ander, E. (2011). Aprender a investigar Nociones básicas para la Investigación Social. Cordova, Argentina: Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Andrade, V., Martínez, C., & Saco, S. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n. 1-MINSA-cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. Rev. Sitúa, 8(16), 17-25. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1112207>
- Andrade, A. (2021). Calidad y Satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencias de la clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la Gestión 2021. Universidad Mayor De San Andrés, Bolivia.
- Arce, M. (2022). Calidad de Atención y Satisfacción Del Usuario en el Servicio de Emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza – 2022. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>
- Blanco AJ, N. F. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Suarez Angamos–EsSalud. Lima, Lima, Perú. Obtenido de repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2168
- Borda C, L. (2021). Implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para optimizar la calidad de atención en salud del Servicio de Imagenología Caso: "Hospital Militar Central". La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/browse/value=...>

- Bravo, C. (2016). Estrategias de gestión de mejora en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital I Alto Mayo–Red Asistencial Moyobamba–EsSalud. Tarapoto, San Martín, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99620>
- Briones OV. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención an la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Bunge, M. (2016). Ciencia básica, ciencia aplicada, técnica y producción: diferencias y relaciones. 169-170. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7487310>
- Camisón, G. (2006). Satisfacción del usuario. (1°Ed). Mexico: McGraw-Hill
- Campos M, L. (2022). Nivel De Satisfacción Del Usuario En La Atención Recibida En La Consulta Externa De Medicina Familiar De La UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. Potosi, Mexico. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx › handle>
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales pública de Lima Este. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Carl Duisberg Gesellschaft, E. (2005). Sistema de Perfeccionamiento Profesional, Volumen 3. Medellin, Colombia. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/INSTRUMENTO PARA LA...>
- Castillo Suyon, D., Ruiz Iparraguirre, J. (2023). Calidad de servicio y su relación con el customer experience en las empresas de telefonía móvil en el distrito de Trujillo, 2022. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/12792/REP_DEVORA.CASTILLO_JANETH.RUIZ_CALIDAD.DE.SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro I. (2022). Calidad de atención de la consulta externa en usuarios de la clínica Amazonas-Bagua, 2021. Bagua Grande, Amazonas, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/108>
- Castro, J., Barrios, E., Cerna, C., y Uribe, G. (2021). Un modelo de investigación en gerencia pública a nivel de posgrado: innovación y valor público en la investigación 2020. Perú: Universidad Continental: Fondo Editorial.

- Choquehuanca, M. (2022). Empatía del personal y su Influencia en la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital III Suárez Angamos de ESSALUD, LIMA 2021. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98779>
- Correa, D. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado – Piura 2022. Piura, Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95763>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Díaz, L. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén–La Libertad. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98779>
- Diaz, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS recibida en la unidad de seguros del HLM durante el año 2022. Tarapoto, San Martín, Perú.
- Delgado, L., Sotelo, L., & Valdiviezo, P. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública., Universidad Tecnológica del Peru., Lima.
- Donabedian, A. (1990) La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México*, 32(2), 113-117
- Donabedian, A. (1993) Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. *Salud Pública de México*. México: Volumen 35, Número 1.
- Donayre, L. (2022). Influencia de las estrategias de servicios en la satisfacción de los asegurados de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ancash - EsSalud, 2019. Ancash, Ancash, Peru. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85681?locale-attribute=es>

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de Medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 15, 18. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El comercio. (17 de Marzo de 2014). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. pág. 2. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343-noticia/>
- EsSalud. (2021). Informe N° 03-FHT-SGSGAA-GCAA-ESSALUD-2021. Lima.
- EsSalud. (2021). Informe N° 10-FHT-SGSGAA-GCAA-ESSALUD-2021. Lima.
- EsSalud. (18 de noviembre del 2022). EsSalud: Población asegurada aumentó en más de 6% en tercer trimestre de 2022. <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-poblacion-asegurada-aumento>.
- Feletti, G., Firman, D., & Sanson-Fisher, R. (1986). Patient satisfaction with primary-care consultations. Obtenido de http://caliterevista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Forbes-Acevedo, P. R. (2022). Análisis de las barreras en salud en San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Bogota, Colombia.
- Forbes-Acevedo, P. R. (2022). Analisis de las barreras en salud en San Andrés, Providencia y Santa Catalina . Bogota, Colombia.
- Garcia Alvarado, D., Guillinta Garcia, E., Cabello Morales, E., & Santillan Ortega, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. Lima, Perú. doi:<https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
- Guerra, B. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes-Paita, 2021. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80489>
- Guerrero. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de Policía N° 2 . Guayaquil, Ecuador.
- Hernandez, F. &. (2016). Metodología de la investigación. Mexico, Mexico: Interamericana Editores SA.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=5&sid=4f0957b3-71a7-4e9a-92-ac35-e7f4ea60aa51%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=usi.29072&db=cat00852a>
- Herrera, C. & Herrera, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico Sede Central- Migraciones. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración., Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Huanes, J. (2022). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31620>
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.
- Kotler, P. (2003). Fundamentos de Marketing. México: Prentice Hall México.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Marketing: Edicion para Latinoamerica [Marketing: Latin America Editiont]. Mexico: Pearson Education.
- Layza, E. (2022). Calidad de atención del programa de tele consulta y satisfacción del asegurado en un hospital de EsSalud, Trujillo-2022. Trujillo, La Libertad, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102737?locale-attribute=es>
- Lujan, N. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha, Apurímac, 2022. Lima, Lima, Perú. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97746
- Lumba Cadenillas, R., Medina Flores J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/320>

- Matsumoto Nishizawa, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. (34), 30.doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, M. (2022). Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico EsSalud Calca, Cusco, 2021. Huancayo, Junín, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675>
- Mego, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto COVID del Centro de Salud Santa Cruz. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3872>
- Mendoza, N. (2022). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado de ESSALUD en La Unión, Piura 2022. Trujillo, La Libertad, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88072?locale-attribute=es>
- Ministerio de Salud. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo—RM N° 527- 2011.58
- Ministerio de Salud. (2014). Informe de encuesta de Satisfacción (Servqual) aplicada en los Usuarios Externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos- Hospital Santa Rosa. Oficina de Gestión de la Calidad., Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima.
- Mira, J. Rodríguez-Marín, R. Peset, J. Ybarra, V. Pérez-Jover, I. Palazon, et al. Rev. Calid. Asist., 17 (2002), pp. 273-283)
- Miyahira Arakaki, Juan M.. (2001). Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?. Revista Medica Herediana, 12(3), 75-77. Recuperado en 10 de febrero de 2024, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001&lng=es&tlng=es
- Morales MJ, S. F. (2022). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del ESSALUD Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019. Lima, Lima, Perú. Obtenido de repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6119

- Morales, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión-Pasco, 2021. Lima, Lima, Perú. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83888
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto>.
- Olaza, A. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención de servicio de emergencia Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz 2016. Tesis de posgrado para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud., Universidad San Martín de Porres, Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>
- Ordinola, T. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad desconcentrada de la Región Amazonas. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93043
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985) A conceptual model of service quality and its implication of future research. *Journal of Marketing*, 4, 45-50.
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada 2016-2017. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Quijada C, B. S. (2022). La Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba, Región San Martín 2021. Huancayo, Junín, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4767>
- Quiñones, J. C. (2015). Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial. *Carta Comunitaria*, 23(134), 4-14

- Ramírez Flores, J. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el Centro de Atención Primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19. Lima, Peru. Obtenido de URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/11235>
- Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Madrid, 1996, p. 257
- Real Delor RE, Azuaga Franco HM, Bordón Medina NC, Colmán Gómez DB, Delgado Ortiz LM, Fernández Méndez YB, et al. Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Rev. Nac. (Itauguá)*. 2021;13(1):064-075..
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de maestría., Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
- Revista Digital de la Camara de Comercio de Lima. (2022). Las metas de infraestructura de calidad del sector salud. Obtenido de <https://lacamara.pe › las-metas-de-infraestructura-de-cal...>
- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud. (2017). Situación del Perú Agenda Pendiente (2017). Obtenido de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2011.283.544>
- Rodríguez López, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín- 2016. Universidad Cesar Vallejo.

- Seguro Social del Perú - EsSalud. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/194-seguro-social-del-peru-essalud>
- Salas, J. (2022). Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de salud del Hospital I EsSalud Yurimaguas, 2021. Yurimaguas, Loreto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81914?locale-attribute=es>
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2005). Comportamiento del consumidor (Vol. 8). Mexico: Pearson Educacion.
- Sempertegui, M. (2022). Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención para el mejoramiento del servicio de emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de proyectos de inversión en salud., Universidad San Martin de Porres., Perú.
- Sinchi, E.-S. Y. (2022). Gestión Administrativa y Satisfacción de los Pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, Provincia de Satipo-2019. Huancayo, Junín, Perú. Obtenido de <https://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4538>
- Spiegel, M. R. (2010). Probabilidad y estadística. México D. F.: McGraw-Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación Científica (4ta edición). (Vol. 4ta edicion). Mexico: Limusa.
- Timoteo MA, H. F. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud-Hospital Sergio Bernales-2020. Lima, Callao, Perú. Obtenido de repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7018
- Urrutia, M. (2022). La administración de los sistemas de información y la calidad en los servicios de salud de la empresa Seguro Social de Salud-ESSALUD. Lima, Lima, Perú. Obtenido de repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6604
- Vara, H. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los Tesistas de administración, negocios internacionales, recursos humanos y marketing. Facultad de ciencias administrativas. y recursos humanos. Universidad San Martín de Porres. 2da. Ed. Lima-Perú.
- Vargas, S. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_fbf3a0ef27dbd7a73923c62dadb6a6

- Velásquez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93713>
- Villar, M., Ybañez, E., Gutierrez, C., & Angulo-Bazán, Y. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana De Medicina Integrativa*, 1(3), 27–33. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2016.13.24>
- Villegas LM. (2022). Calidad de atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud–Lambayeque. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95939>
- Zas, B. (19 de 09 de 2008). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Cuba. Instituto de Psicología Científica. Obtenido de www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reference.php?pid=S1657...

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio brindada por el personal de la plataforma con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro, junio 2023?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro? b) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro? c) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro? d) ¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro</p> <p><u>Problemas generales</u></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. b) Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. c) Precisar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Hi: La calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma se relaciona directamente con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>Hi₁: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. Hi₂: La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. Hi₃: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.</p>	<p><u>Variable 1</u> Calidad de servicio Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Empatía • Seguridad • Elementos Tangibles • Fiabilidad <p><u>Variable 2</u> Satisfacción del usuario Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Actitudes profesionales • Competencia técnica • Clima de confianza • Percepción del usuario de su individualidad 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Transversal Correlacional</p> <p>Población: 6630 usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, período junio 2023.</p> <p>Muestra: 363 usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, período junio 2023.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>de los usuarios de la OSPE San Isidro? e) ¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro?</p>	<p>d) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. e) Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.</p>	<p>Hi₄: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro. Hi₅: La empatía se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de la OSPE San Isidro.</p>		
---	---	--	--	--

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERÚ – OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN ISIDRO, JUNIO 2023” está dirigido a todos los usuarios mayores de 18 años que acudan a la OSPE San Isidro, son atendidos por personal de la plataforma y acepten voluntariamente participar en la ejecución de esta encuesta.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la plataforma y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro.

Para ello se le invita a participar de una encuesta conformada por dos cuestionarios, con un total de 38 preguntas. Su participación en la investigación es totalmente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento sin que ello le genere algún perjuicio. Si tuviera alguna duda puede realizarla al encuestador en cualquier momento.

Desde ya le agradecemos su participación.

Anexo 3: Cuestionario de calidad de servicio

CUESTIONARIO SERVPERF PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADA A LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN ISIDRO

FECHA:	HORA DE INICIO:	HORA DE FINAL:
/ / /		

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió el día de hoy en la OSPE SAN ISIDRO. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación

INDICACIONES: En una escala del 1 al 5. ¿Cómo calificaría usted cada uno de los aspectos según su percepción?

TOTAL MENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	Asegurado	1
	Tercero	2
2. EDAD	De 18 a 27 años	1
	De 28 A 37 años	2
	De 38 a 47 años	3
	De 48 años a más	4
3. SEXO	Masculino	1
	Femenino	2
4.TIPO DE USUARIO	Nuevo	1
	Continuador	2

N°	PREGUNTAS	ELEMENTOS TANGIBLES				
		1	2	3	4	5
1	Los equipos de la OSPE SAN ISIDRO tienen la apariencia de ser modernos					
2	Las instalaciones físicas de la OSPE SAN ISIDRO son visualmente atractivas					
3	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO mantienen una buena presentación personal					

4	La apariencia de las instalaciones de la OSPE SAN ISIDRO está acorde con el tipo de servicio prestados					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	Cuando la OSPE SAN ISIDRO le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.					
6	Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la OSPE SAN ISIDRO se muestra con interés en solucionarlo.					
7	La OSPE SAN ISIDRO es confiable.					
8	La OSPE SAN ISIDRO provee el servicio en el tiempo establecido.					
9	En la OSPE SAN ISIDRO se busca realizar el trámite libre de errores					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá cada servicio					
11	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO le brindan un servicio rápido					
12	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO siempre están dispuestos a ayudarle					
13	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	El comportamiento de los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO le inspira confianza					
15	Se siente seguro con el trámite que realiza en la OSPE SAN ISIDRO					
16	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO son respetuosos, atentos y amables con usted					
17	Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la OSPE SAN ISIDRO para realizar su trabajo correctamente					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
18	La OSPE SAN ISIDRO le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.					
19	La OSPE SAN ISIDRO tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada					
20	Los trabajadores de la OSPE SAN ISIDRO comprenden sus necesidades específicas					
21	La OSPE SAN ISIDRO se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear					

22	La OSPE SAN ISIDRO tiene horarios de atención convenientes para usted					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 4: Cuestionario de satisfacción del usuario

CUESTIONARIO ELABORADO POR FALETTI G, FIRMAN D Y SANSÓN-FISHER R PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN ISIDRO

FECHA:	HORA DE INICIO:	HORA DE FINAL:
/ /		

1. Lea bien el contenido del cuestionario y el comportamiento que evaluara.
2. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva
3. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario que usted tiene frente al servicio. Cada una tiene 5 opciones para responder.
4. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.
5. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	Asegurado	1
	Tercero	2
2. EDAD	De 18 a 27 años	1
	De 28 A 37 años	2
	De 38 a 47 años	3
	De 48 años a más	4
3. SEXO	Masculino	1
	Femenino	2
4. TIPO DE USUARIO	Nuevo	1
	Continuador	2

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.					

2	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO atendió mis dudas y quejas oportunamente.					
3	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO fue discreto con respecto a mi salud.					
4	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO escuchó atentamente mis dudas.					
ACTITUDES PROFESIONALES		1	2	3	4	5
5	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO lo atendió de manera prepotente.					
6	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO que lo atendió conoce los procedimientos para los diferentes trámites del usuario.					
7	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO tiene la capacidad para identificar lo que necesita el usuario					
8	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO que me atendió es confiable y se le puede contar hechos personales.					
COMPETENCIA TECNICA		1	2	3	4	5
9	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO es respetuoso con todos los usuarios, sean niños o adultos.					
10	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO se dirigió a mi persona con respeto.					
11	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO atiende respetando el orden de llegada de los usuarios.					
12	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO muestra ciertos favoritismos con algún usuario y le permite ingresar antes que todos.					
CLIMA DE CONFIANZA Y PERCEPCION DEL USUARIO		1	2	3	4	5
13	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO encargado de atenderlo es amable y cortés.					
14	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO es tolerante con los diferentes usuarios.					
15	El personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO trata con igualdad a los usuarios.					
16	Ha recibido maltratos verbales por parte del personal administrativo de la OSPE SAN ISIDRO.					

Anexo 5: Carta de presentación emitida por la Universidad Continental



Lima, 27 de Abril de 2023

CARTA N° 010-2023/EPGUCL

Dr. Alegre Raúl Fonseca Espinoza

Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas

Av. Arenales 1402- Jesús María

Lima

De mi mayor consideración:

El que suscribe Mg. Jaime Enrique Sobrados Tapia, Director Académico de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, tiene el agrado de presentar a los tesisistas Gloria Acaro Saavedra y Bernardo Effio Bravo, estudiantes de la Maestría en Gerencia Pública, quienes optan por el grado de Magíster en Gerencia Pública, por nuestra universidad con la investigación "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Seguro Social de Salud del Perú - Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, Lima, 2023".

Al respecto, solicito se brinde a los tesisistas todas las facilidades que incurre la referida investigación, la cual comprende:

- Autorización para realizar aplicación de encuestas, a fin de verificar la relación de las variables establecidas en la tesis arriba mencionada.
- Acceso a los datos de los usuarios atendidos por el personal de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro.

Finalmente, es importante señalar que las actividades referidas a la aplicación del instrumento se llevarán a cabo en los meses de mayo y junio del presente año.

Sin otro particular, agradezco vuestra gentileza y atención.

Atentamente,

Firmado digitalmente
por JAIME ENRIQUE
SOBRADOS TAPIA
Fecha: 2023.04.27
20:43:30 -05'00'

Mg. Jaime Enrique Sobrados Tapia
Director Académico
Escuela de Posgrado
Universidad Continental

Anexo 6: Carta de respuesta emitida por la Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado- EsSalud



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CARTA N° 06 SGGOSPE-GAAA-GCSPE-ESSALUD-2023

Lima, 09 de febrero de 2023

Señores
UNIVERSIDAD CONTINENTAL
Calle Junín 355 Miraflores
Presente. -

Asunto : Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Seguro Social de Salud del Perú – Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro 2023

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, en relación al asunto sobre realizar una aplicación de encuestas, para la relación de las variables en la tesis mencionada líneas arriba, se requiere saber el tipo de preguntas que realizarán los tesisistas Gloria Acaro Saavedra y Bernardo Effio Bravo en mención, como fecha y hora.

Respecto a la autorización de realizar una encuesta, nos encontramos en la disposición para el desarrollo de la misma, requiriendo se nos precise el día que se realizara a fin de coordinar con la jefatura de la Ospe y el personal de Seguridad asignado.

Respecto al Acceso de usuario atendidos y en relación a la ley de Protección de Datos Personales, solo es posible brindar datos estadísticos.

Atentamente,

.....
Éco. Juan Carlos Collantes Perales
Sub Gerencia de Gestión de OSPE (a)
Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado
"OFICINA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS"
EsSalud

Anexo 7: Fotos de Aplicación de encuestas







