

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración y Negocios
Internacionales



Una Institución Adventista

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO SOCIAL DE
SALUD-RED ASISTENCIAL ESSALUD TARAPOTO, 2018.**

Por:

Humberto Saavedra Nájjar

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, Perú 2018

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

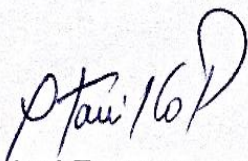
Yo, Mtro José Tarrillo Paredes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD-RED ASISTENCIAL ESSALUD TARAPOTO, 2018" constituye la memoria que presenta el Bachilleres Humberto Saavedra Najar para aspirar a Licenciado en Administración ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe de tesis son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en morales, a los días 03 del mes de diciembre del año 2018.



Mtro. José Tarrillo Paredes

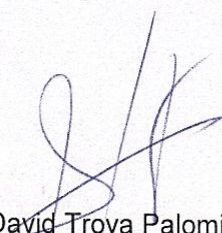
Asesor

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios
del Seguro Social de Salud-Red Asistencial ESSALUD Tarapoto,
2018.


TESIS

Presentada para optar el título de Licenciado en Administración

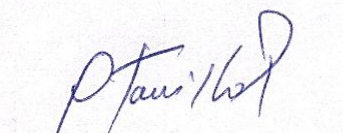
JURADO DE SUSTENTACIÓN



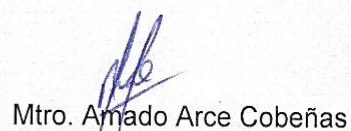
Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Mtro. Elmer Cruzado Vásquez
Secretario



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor



Mtro. Amado Arce Cobeñas
Vocal

Tarapoto, 03 de diciembre de 2018

DEDICATORIA

A toda mi familia en especial a mi esposa por apoyarme y motivarme de manera incondicional, al Ing. José Tarrillo Paredes por su asesoría para el logro de este proyecto un objetivo más en mi vida profesional.

Humberto Saavedra Nájjar

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios, el Creador por las innumerables bendiciones y cuidados durante este proceso de tesis, y permitir un logro más en mi vida y la de mi familia.

A nuestra, Universidad Peruana Unión, por recibirnos en sus ambientes por el bien de nuestra formación profesional.

A mis principales profesores de la escuela profesional de administración por su ayuda y por sus consejos en nuestra formación universitaria.

A mi asesor, el Ing. José Tarrillo Paredes por la motivación continua, y soporte en el proceso de tesis.

A mi familia, por alentarme en continuar mis estudios y en la culminación de este trabajo de investigación y el logro de una meta más en la vida.

Humberto Saavedra Nájar

Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I:.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción del Problema.....	16
1.3. Formulación del Problema.....	21
1.3.1. Problema general.....	21
1.3.2. Problema específico.....	21
1.4. Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivo Específico.....	22
1.5. Justificación de la investigación.....	22
1.6. Presuposición filosófica.....	24
1.6.1. Presuposición bíblica filosófica.....	24
1.6.2. Presuposición bíblica.	25
1.6.3. Presuposición filosófica.	25
CAPÍTULO II.....	27

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION.....	27
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	27
2.1.1. Internacionales.....	27
2.2. Bases Teóricas.....	32
2.2.1. Calidad de servicio.....	32
2.2.2. Satisfacción del Usuario.....	45
2.3. Definición de términos.....	50
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. Tipo de estudio.....	53
3.2. Diseño de investigación.....	53
3.3. Descripción del lugar de ejecución.....	53
3.4. Población y muestra.....	54
3.4.1. Delimitación especial y temporal.....	54
3.4.2. Población y muestra.....	54
3.5. Formulación de Hipótesis.....	56
3.6. Identificación de las variables.....	56
3.7. Operacionalización de las variables.....	57
3.8. Instrumentos de recolección de datos.....	58
3.9. Plan de tratamiento de datos.....	58
CAPÍTULO IV.....	61

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	61
4.2. Prueba de hipótesis general.....	62
4.3. Primera hipótesis específica.....	63
4.4. Segunda hipótesis específica.....	64
4.5. Tercera hipótesis específica.....	65
4.6. Cuarta hipótesis específica.....	66
4.7. Quinta hipótesis específica.....	67
CAPITULO V.....	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	74
Lista de referencias.....	75
ANEXOS.....	79

Índice de tablas

Tabla 1 Población y Muestra.....	54
Tabla 2 Matriz de Variables.....	57
Tabla 3 Pruebas de normalidad.	58
Tabla 4 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	61
Tabla 5 Validez según Juicio de Expertos	61
Tabla 6 Correlación Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios.	62
Tabla 7 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios.....	63
Tabla 8 Correlación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios.....	64
Tabla 9 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.	65
Tabla 10 Correlación entre seguridad y satisfacción de los usuarios.	66
Tabla 11 Correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios.	67

Índice de Figuras.

Figura 1: Servicio de Medicina.	19
Figura 2: Servicio de Pediatría.....	20
Figura 3: Servicio de Cirugía.	20
Figura 4: Servicio de Obstetricia.	20
Figura 5: Calidad de Servicio.....	36
Figura 6: Satisfacción del Usuario.	48

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz Instrumental	79
Anexo 2 Matriz de Consistencia	80
Anexo 3 Instrumento de Investigación.	81
Anexo 4 Estadística Es Salud.....	84
Anexo 5 Documentos sustentatorios.	86

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018, asimismo, el tipo de investigación es correlacional, a consecuencia de que se busca establecer relación entre las variables objeto de estudio, calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, por consiguiente, el diseño de la presente investigación será no experimental, esto debido a que no se realizará manipulación alguna en las variables calidad de servicio y satisfacción, los cuales son objeto de estudio, asimismo, será de corte transversal, debido a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural, por otro lado que podemos afirmar que la realidad en local es similar al de la realidad exterior, ya que en ambos ámbitos existe el problema respecto a la calidad de servicio, lo cual si no existe una buena calidad de servicio la insatisfacción de los usuarios será alta, por consiguiente podemos decir que dicho problema se ha extendido en todo el territorio nacional en nuestros establecimientos de salud, en donde intervienen la empatía, capacidad de respuesta, parte física de la entidad, seguridad, entre otros.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, seguridad, empatía, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between quality of service and its relationship with users satisfaction of the Social Health Insurance - EsSalud Healthcare Network, Tarapoto – Peru, 2018, likewise, the research type is correlational because it seeks to establish a relationship between variables: object of study, quality of service, and user satisfaction, therefore, the design of this research will be non-experimental, this is because no manipulation will be made to variables quality of service and users satisfaction, which are object of study, the study will be cross-sectional, because variables will be analyzed only once in that natural environment; on the other hand, we can affirm that local reality is similar to that of external reality, since in both areas we find the problem regarding quality of service, thus, if there is no good quality of service, users dissatisfaction will be high. Therefore, we can say that this problem has spread throughout the national territory in our health facilities (hospitals), in which empathy, response capacity, physical part of the entity, security, among others, intervene.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, security, empathy, response capacity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD de Tarapoto, 2018.

Asimismo, podemos mencionar que los establecimientos de EsSalud, tienen problemas con la calidad de servicio y por ende se obtenga la insatisfacción de los usuarios, dentro de ello se ven involucrados diferentes factores que si no son tomados en cuenta el EsSalud podría sufrir complicaciones a consecuencia de un mal servicio brindado, es importante mencionar que la investigación consta de cuatro capítulos donde el contenido se explicará a continuación en una forma breve y precisa:

En el primer capítulo se presenta el problema y el planteamiento del problema, que incluye descripción de la situación problemática, antecedentes de la investigación, formulación del problema, justificación y viabilidad donde se explica las razones por las cuales se investiga el servicio de atención al cliente y su relación con la satisfacción de los usuarios, asimismo se identifican los objetivos que se logra cumplir mediante la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta los fundamentos teóricos de la investigación como marco histórico, marco teórico, marco conceptual y definiciones de términos que apoyarán la formulación del problema y que servirán para que el lector se ubique y conozca el tema que se quiere tratar. Asimismo se presenta la hipótesis que se pretende comprobar, las variables e indicadores.

En el tercer capítulo, se explica la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Entre ellas: el tipo de investigación, el diseño de la investigación, delimitación, población y muestra las técnicas empleadas para recolectar los datos.

En el cuarto capítulo, presenta el análisis e interpretación de datos, habiendo realizado la organización de resultados, análisis de los resultados e interpretación de los resultados.

Finalmente el en el quinto capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación llevada a cabo.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En ámbito internacional, con el paso de los años el proceso transitorio de la globalización, trae consigo corrientes tales como el postmodernismo y el consumismo. En esta era del desarrollo tecnológico, la población ha crecido en gran escala, porque muchos gobiernos no han establecido restricciones en cuanto a la planificación familiar, es por ello que los centros asistenciales de salud han colapsado, perjudicando a la población, que no ha sido adecuadamente atendida conforme a las necesidades del usuario. En este sentido se ha descuidado la calidad de servicio.

La OMS (1986), sostiene “que la calidad en el servicio de salud, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención, es por ello que refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial no es uniforme; y por lo tanto, el nivel de atención de la salud no es homogénea para todos los usuarios”.

En el ámbito nacional, durante los últimos años en el Perú la realidad que atraviesa ESSALUD se sustenta en la carencia de médicos especialistas, y en el reducido número de salas de emergencia que han provocado el colapso en las áreas de hospitalización. El Seguro Social de Salud tiene más de 10 millones de asegurados y solo cuenta con un promedio de 8 mil médicos, por lo que los pacientes tienen que esperar hasta tres meses para ser atendidos.

Según informe del 2013 de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, solo en el tercer trimestre de aquel año, ESSALUD recibió más de 40 mil quejas de los

asegurados, en donde el 28.4% de reclamos fue por la demora en las citas, el otro 20.3% fue por la falta de información, y el 8.4% se dio por causas de retraso en la prestación de salud originado por algún problema administrativo.

“En síntesis, podríamos afirmar, que en el Perú ESSALUD enfrenta una crisis en la calidad de servicio, cuya deficiente atención viene afectando ostensiblemente a millones de usuarios asegurados a lo largo y ancho del país. En Tarapoto, distrito de la provincia y región de San Martín, la Red Asistencial de ESSALUD, ha colapsado en la calidad de servicio, debido al aumento de población. A la referida Red Asistencial, le es muy complicado brindar a los usuarios un mejor servicio y atenderlos a todos en el menor tiempo posible. En lo concerniente a los precios, la pérdida de valor y las deficiencias de calidad en el servicio de atención han empeorado, lo cual origina la pérdida de participación en el mercado, con disminución de los usuarios y de los niveles de satisfacción”.

“En el Distrito de Tarapoto, la Red Asistencial ESSALUD, ubicado en la Vía de Evitamiento, abordó el estudio sobre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios durante el 2017, a través del cual se busca plantear objetivos posibles y óptimos, los mismos que deben ser evaluados con posterioridad, a fin de conocer la situación de la Entidad”.

Según el informe estadístico de ESSALUD-Tarapoto “correspondiente al semestre I - 2017, se atienden a más de 600 personas en un día. Esto quiere decir, que la Red Asistencial, no se abastece para atender de manera eficiente a los usuarios, generando problemas en la calidad de atención y por ende el servicio es inadecuado. Es por ello que surge la falta de respeto a los pacientes. Los pacientes programados para cirugía esperan más tiempo de la fecha programada. Faltan camas en hospitalización, sala de operaciones

y falta de personal especializado. Los pacientes hacen largas colas para obtener citas de consulta o su programación para intervenciones quirúrgicas. Los médicos de algunas áreas del Centro de Salud, no mantienen suficiente comunicación con los pacientes, ni con sus familiares, para explicarles el seguimiento de los problemas de salud”.

“Las farmacias de emergencia del hospital y las postas, no cuentan con diversos medicamentos que recetan los médicos, por lo que los pacientes o sus familiares tienen que gastar más dinero en farmacias particulares, y la atención en los laboratorios de emergencia y para tomarse exámenes radiológicos son muy lentos. En cuanto a las señalizaciones, los carteles, letreros e indicaciones de emergencia no son adecuados para orientar a los pacientes. En la sala de emergencia no existe personal idóneo para informar y orientar con rapidez a los pacientes, en cuanto a los trámites para hospitalización, los análisis de laboratorio solicitados por los médicos a los pacientes, implican mucha demora; así mismo los trámites para dar de alta de los pacientes, lo realizan tardíamente. Además, algunos médicos no son amables, ni respetuosos y no tienen la suficiente paciencia para atender a los enfermos”.

Los servicios higiénicos para los pacientes no se encuentran limpios.

“En algunos casos la atención a los enfermos no se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud. Hay casos de pacientes que hacen trámites para ser operados y el médico les entrega una ficha con su firma, indicándole la fecha de la operación; sin embargo, algún personal técnico de enfermería se descuida y pierde, la ficha médica del paciente, originándole que vuelva de nuevo a realizar trámites con otros costos y la consiguiente pérdida de tiempo. Algunos trabajadores de admisión, farmacia y técnicas de enfermería, no tratan con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes del hospital, lo cual origina un desastre asistencial. Finalmente, luego de conocer el problema

por el que viene atravesando la Red Asistencial de ESSALUD – Tarapoto, se pasará a estudiar y buscar las posibles soluciones en favor de los asegurados”.

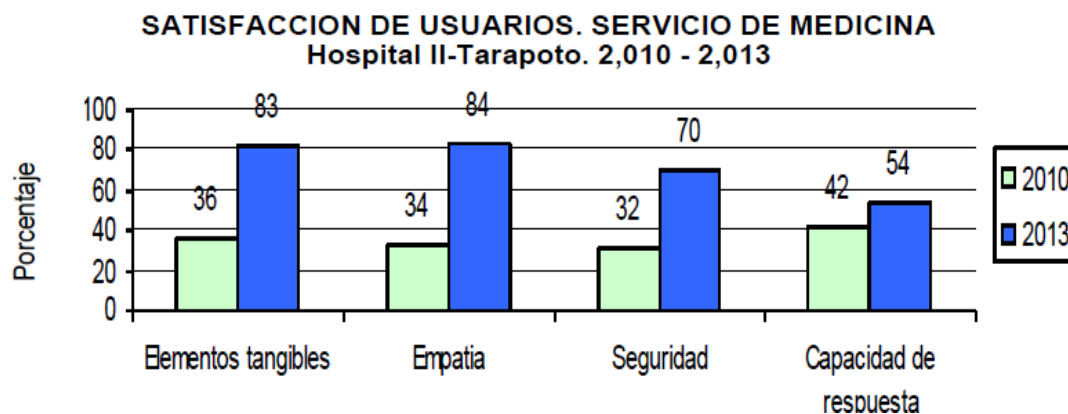
1.2. Antecedentes breves.

EsSalud (2013), menciona que, “en el 2012, en el Perú la tasa de los profesionales médicos por 10,000 habitantes como promedio nacional es de 10, de enfermeras 10.9 y de Obstetras de 3.8. Situación que ha mejorado el promedio nacional de la tasa de médicos, en referencia a los datos del año 2,009 (9.4 por 10,000 habitantes-datos OPS); sin embargo, esta tasa sigue siendo menor cuando se compara con otros países de la región como; Argentina que tiene 31 por 10,000 habitantes”.

“Además, la disponibilidad de camas ha ido disminuyendo desde el año 2,007, sin embargo, hay que resaltar que la medición diaria ha mejorado en el año 2008, lo que a la fecha sigue siendo un problema debido a la insuficiencia de camas”.

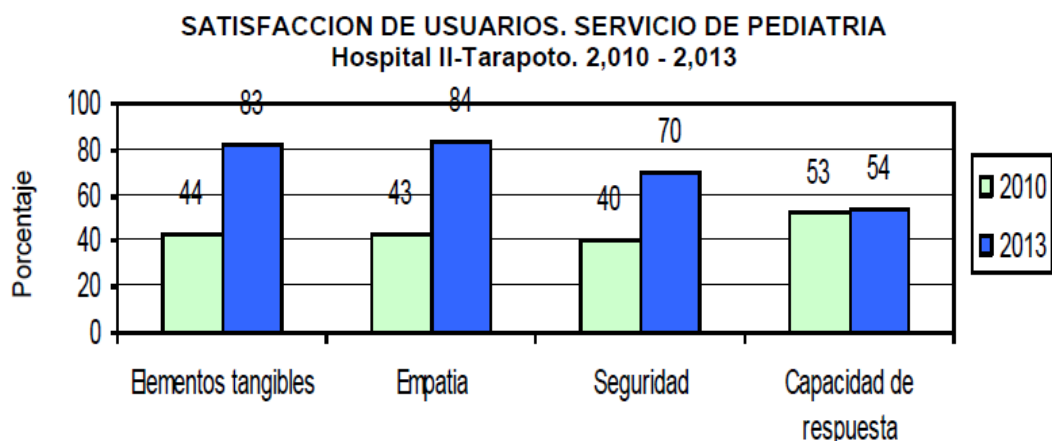
“En junio del 2013 el EsSalud realizó una encuesta a usuarios externos de los servicios de Hospitalización del Hospital II Tarapoto, con el propósito de saber cuál es cuanto influyo la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en el año 2010- 2013, que se muestra en los siguientes gráficos”.

Figura 1: Servicio de Medicina.



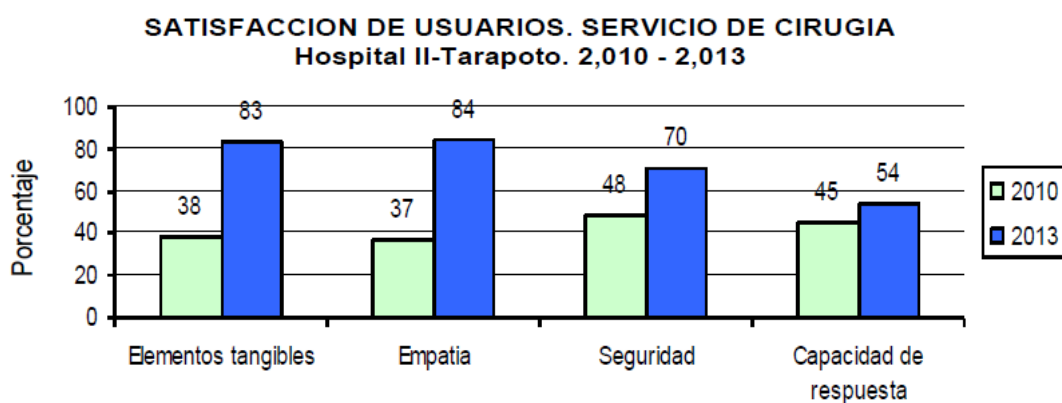
Fuente: EsSalud (2013).

Figura 2: Servicio de Pediatría.



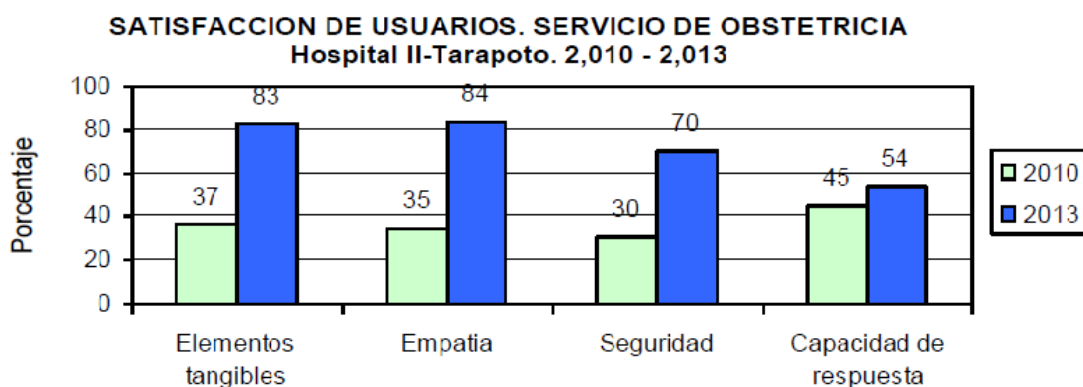
Fuente: EsSalud (2013).

Figura 3: Servicio de Cirugía.



Fuente: EsSalud (2013).

Figura 4: Servicio de Obstetricia.



Fuente: EsSalud (2013).

Finalmente se puede percibir que de una u otra manera la mejora en la calidad de servicio contribuye en la satisfacción de los usuarios en comparación con el año 2010 -2013.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?

1.3.2. Problema específico

- a) ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?
- d) ¿Qué relación existe entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?
- e) ¿Qué relación existe entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio del Seguro Social - Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto, 2018.

1.4.2. Objetivo Específico

- a. Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- b. Determinar la relación que existe entre fiabilidad a los usuarios y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- d. Determinar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- e. Determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica teóricamente a consecuencia que hace un aporte de teorías, conceptos y conocimiento sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, ya que se utilizara la teoría de autores ya existentes que respaldan a las variables de esta investigación, para la variable calidad de servicio está respaldada por la teoría de los autores Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992)., mientras que la variable de satisfacción de los usuarios estará respaldada por la teoría de los autores Evans & Lindsay (2008).

Asimismo, se justifica de manera práctica a consecuencia de que dentro del propósito del estudio se encuentra la necesidad de evaluar la calidad de servicio y la

relación con la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio del Seguro Social - Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto, 2018, por lo expuesto anteriormente se determina que la calidad de servicio es uno de los factores más importantes de una organización para lograr eficiencia y satisfacción en los usuarios, el cual será llevada a la práctica para poder mejorar aspectos deficientes en la entidad.

Dicho trabajo de investigación es importante debido a que busca de una u otra manera mejorar la calidad de servicio para poder lograr la satisfacción de los mismos, dicha satisfacción se reflejará en los usuarios que utilizan el servicio de salud del ESSALUD, por otro lado ayudará al crecimiento y desarrollo de la institución.

La presente investigación se realiza con la finalidad de poder determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, por ende el aporte teórico es importante ya que ayudará a respaldar el trabajo, asimismo, dicho aporte teórico servirá a la empresa para poder tomar decisiones y asimismo a otras personas que deseen tomarlo como referencia para futuras investigaciones.

Por otro lado dicha investigación se justifica de manera metodológica, siendo el tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en donde menciona que será correlación de diseño no experimental, a consecuencia de que se busca establecer relación existente entre las variables de estudio y no se realizará manipulación alguna.

Finalmente podemos afirmar que dicha investigación es viable a consecuencia de que se cuenta con la información necesaria para el desarrollo de dicha investigación y asimismo, con el apoyo de la empresa, para poder realizar la recolección de datos a través del instrumento elaborado y sobre todo se dispone con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el desarrollo de dicha investigación, por ende la investigación tuvo en cuenta el visto bueno de algunos expertos, la metodología

propuesta por ciertos investigadores y una estructura de proceso de investigación cuantitativa que pueda ayudar a futuros investigadores.

1.6. Presuposición filosófica

1.6.1. Presuposición bíblica filosófica

Esta investigación está orientada humanísticamente a tratar bien al prójimo, que está siendo afectado y degradado en gran escala por las acciones irresponsables del hombre, ya que, en esta generación del siglo XXI, le damos poca importancia a la práctica de los valores cristianos en el ámbito del trabajo, en donde más nos preocupamos por otras cosas que creemos que son más importantes, sin considerar la virtud de cuidar el cuerpo, la vida y la salud de nuestros semejantes.

Aún no se ha desarrollado la conciencia para darnos cuenta de la importancia que poseen nuestros semejantes en general. Desde una cosmovisión bíblica, Elena G de White nos muestra que en todas las cosas creadas se ve el sello de la Deidad. Por lo tanto la humanidad es el testimonio de Dios. Lo cual testifica que Dios, es grande en poder, bondadoso y amoroso que creó al hombre a su imagen y semejanza según Génesis capítulo 1.

Dios otorgó al hombre la capacidad de pensar y reflexionar a diferencia de los demás seres creados en la tierra, por tanto, dio la responsabilidad al hombre, como dijo Jesús en (Mateo, 7: 12) “Así que, todas las cosas que queráis que los hombres hagan con vosotros, así también haced vosotros con ellos; porque esto es la ley”, es decir la clave del buen trato a los semejantes. En otra parte, la Biblia menciona “Mas el fruto del Espíritu es amor, gozo, paz, paciencia, benignidad, bondad, fe, mansedumbre, templanza; contra tales cosas no hay ley” (Gálatas, 5: 22-23), por lo

tanto, para dar un buen trato a nuestros semejantes el hombre tiene que practicar los frutos del espíritu santo.

Según Peralta (2002) “la calidad se percibe a partir del siglo XX como filosofía, que influye y tienden a la estandarización de un sistema integral en el cual debe incluir el pensamiento y la conducta de los colaboradores, en los procesos y procedimientos de la entidad en el cual implica planear de manera táctica, estratégica y operativa junto con los controles, medidas y resultados de los costos y beneficios, que permitan el desarrollo de las diversas habilidades del individuo y sus productos”.

1.6.2. Presuposición bíblica.

También se menciona en (Génesis, 1,26-27), Reina-Valera 1960 (RVR1960) 26 Entonces dijo Dios: “Hagamos al hombre a nuestra imagen, conforme a nuestra semejanza; y señoree en los peces del mar, en las aves de los cielos, en las bestias, en toda la tierra, y en todo animal que se arrastra sobre la tierra. Y creó Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creó; varón y hembra los creó”. “La función que el hombre tiene en esta creación es de cuidar y proteger lo que nuestro Señor ha perfeccionado para nosotros, ser los mayordomos de Dios y realizar una buena administración y no dejando de lado las responsabilidades que tenemos para contribuir, y poder construir un mundo humano donde podamos fructificarnos, multiplicarnos en esta tierra que Dios nos ha prestado y ayudar a nuestro prójimo”.

1.6.3. Presuposición filosófica.

Según White (1909) “El Señor desea tener hombres inteligentes conectados con su carga, hombres calificados para ocupar diversas posiciones de confianza en nuestras asociaciones e instituciones, se necesita especialmente administradores

consagrados, personas que mezclen los principios de la verdad con cada transacción comercial, y practique los frutos del espíritu santo, los cuales se encargan de los asuntos administrativos no deben asumir otras responsabilidades, obligaciones que serían incapaces de atender” (p.234).

La misma White (1979) menciona “Quienes realmente sienten interés en la causa de Dios y están dispuestos averiguar algo para su adelantamiento, encontrarán que es una inversión infalible y segura, y la manera del trato a los semejantes sea cortés y amable; es por ello que algunos tendrán cien veces tanto en esta vida y en el mundo venidero la vida eterna, lo cual no todos podrán soportar, si se les confiara mucho, llegarían a ser mayordomos imprudentes” (p.246).

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Rengifo (2017) en su tesis de investigación titulada. *Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio al usuario entregado por la Clínica Integral del Adulto de Pregrado. Universidad del Valle, Ecuador.* Señala que el objetivo principal, es “evaluar la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio al usuario entregado por la Clínica Integral del Adulto de Pregrado, siendo la población de estudio de 230 pacientes, del mismo modo el diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo y correlacional, en donde los resultados son los siguientes: Los pacientes de la referida entidad, están insatisfechos con el criterio de bienes tangibles, en todas y cada una de las declaraciones, ya que los estados de cuentas, las historias clínicas, y las instalaciones físicas no son visualmente atractivas como también los demás criterios de evaluación, es por ello, según la investigación el nivel de insatisfacción es muy elevado”.

Santana et al (2014) en su tesis de investigación titulada. *Quality of nursing care and satisfacción of patients attended at a teaching hospital, del Hospital Universitario en el Centro – Oeste, Brasil.* Tiene como objetivo principal, evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos, siendo la población de estudio de 275 pacientes hospitalizados, del mismo modo el diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo y correlacional, los resultados son los siguientes: se observó una

correlación débil en las variables de estudio, es por ello que estos resultados indican que para centrar sus objetivos, la institución necesita un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el propósito de atender a las expectativas de los pacientes del hospital”.

Pedraza, et al (2014) en su tesis de investigación titulada. *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC*. Universidad Libre – Cali, Colombia. Tiene como objetivo principal, identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud, desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México, siendo la población de estudio de 120 participantes; del mismo modo el diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo exploratorio, cuyos resultados son los siguientes: Los hallazgos del presente estudio evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece, sobre cuyas deficiencias las recomendaciones fueron que se implemente un plan de mejora en la calidad de servicio y en las áreas débiles que presenta dicho estudio”.

Wesso (2014) en su tesis de investigación titulada. *The perceived quality of healthcare services and patient satisfaction in south African public hospitals, de la University of Ljubljana– Sudáfrica*. Tiene como objetivo principal, determinar la diferencia entre la calidad esperada de servicio de un centro de salud y la calidad percibida del servicio desde los centros de salud pública de Sudáfrica ”, siendo la población de estudio de 201 participantes, del mismo modo el diseño de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, cuyos resultados son los siguientes: Se determinó que las dimensiones más valoradas por los usuarios fueron la capacidad técnica y la infraestructura, lo cual indica que, en relación con

otras dimensiones, los pacientes están satisfechos con los aspectos ambientales, así como el servicio clínico médico que están recibiendo; por lo tanto según la investigación se logró comprobar que el servicio tiene que mejorar continuamente, para que pueda llegar a ser útil en el diseño de estrategias efectivas a fin de mejorar la prestación de servicios de atención médica según la investigación realizada en Sudafrica.

2.1.2. Nacionales

Redhead (2013) en su tesis de investigación titulada. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. Tiene como objetivo principal, “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, siendo la población de estudio de 317 usuarios, del mismo modo el diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo y correlacional, arrojando los siguientes resultados: Se logró determinar que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo también es regular, existiendo desde luego una correlación directa y significativa entre las variables, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios; así mismo en todas las dimensiones de la investigación existe una correlación directa y significativa con la variable satisfacción de los usuarios.

Aguilar (2015) en su tesis de investigación titulada. *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo - 2013*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Tiene como objetivo

principal, “determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013, siendo la población de estudio de 74 usuarios, del mismo modo el diseño de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional de corte trasversal prospectivo, en donde los resultados fueron los siguientes: se logró determinar que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios”.

Rubio (2016) en su tesis de investigación titulada *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Tiene como objetivo principal, “determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y los Factores Demográficos en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016”, siendo la población de estudio de 185 usuarios, del mismo modo el diseño de investigación es no experimental trasversal de tipo cuantitativo de corte trasversal prospectivo, llegando a los siguientes resultados: “los encuestados indican estar insatisfechos con el servicio recibido, la dimensión de calidad de atención que muestran mayor satisfacción en la parte tangible con un 66.5%, capacidad de respuesta (60%), la dimensión que presentan mayor insatisfacción es fiabilidad con un 56.8%, seguridad con un 56.8%, entre las variables de estudio existe una relación altamente significativa, a través de las cuales se logró determinar que en su mayoría los usuarios se sienten insatisfechos con la forma en que fueron atendidos.

Toledo (2016), en su tesis de investigación titulada. *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del Distrito de Huaraz, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Tiene como objetivo principal, “describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz”, siendo la población de estudio de 13 empresas. Del mismo modo, el diseño de investigación es no experimental transversal de tipo descriptivo cuantitativo, que arrojaron los siguientes resultados: “Se logró determinar, que la gestión de calidad bajo el enfoque de promocionar e incrementar las ventas, no realizan ventas personales, existe carencia de información sobre las relaciones públicas y marketing directo, la gestión de calidad muestra deficiencias en cuanto a publicidad en los medios de comunicación como radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos, entrega de premios, redes sociales: el internet. Todo esto facilitaría a que la gestión de calidad mejore significativamente”.

2.1.3. Locales

Guevara y Campos (2013), en su tesis de investigación titulada. *Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del Hospital II - 2 Tarapoto (MINSA) Abril - Julio del 2013*. Universidad Nacional de San Martín – Perú. Tiene como objetivo principal, “Determinar el nivel de Satisfacción del Usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II - 2 Tarapoto (MINSA).

Abril - Julio del 2013”, siendo la población de estudio de 105 usuarios; del mismo modo el diseño de investigación es no experimental transversal de tipo descriptivo de corte trasversal, alcanzando siguientes resultados: “Los encuestados indicaron estar insatisfechos en su mayoría con porcentajes superiores a 80% en promedio, es por ello el nivel de satisfacción de los usuarios en función a las dimensiones del cuidado lo que más destaca es el cuidado con calidad, y el cuidado con calidez, donde el 90.5% de los usuarios están satisfechos con los cuidados de enfermería del hospital II Tarapoto”.

Panduro (2013), en su tesis de investigación titulada. *Asociación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital Rural de Picota periodo junio 2011 a mayo 2012*. Universidad Nacional de San Martín – Perú. Tiene como objetivo principal, “establecer la asociación entre clima organizacional y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital Rural de Picota, período junio 2011-mayo 2012”, siendo la población de estudio de 45 usuarios. Del mismo modo, el diseño de investigación es no experimental transversal de tipo descriptivo correlacional, con lo que se alcanzaron los siguientes resultados: “Los encuestados indicaron que influye de manera significativa el clima organizacional en la calidad de atención, es por ello se logró determinar que existe correlación entre las variables de estudio”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Considerando este concepto de calidad de servicio, “ha venido cobrando más fuerza en la actualidad por considerarse, aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización, en la cual están vinculados a la calidad de los productos y servicios

ofrecidos, en el que, se busca cada día estrategias para mejorar la calidad de servicio a los clientes o usuarios, en donde los usuarios estén satisfechos”.

Es por ello que Lira (2009) sostiene que la “calidad del servicio es siempre difícil de medir, ya que la calidad es intangible y subjetivo; por lo tanto, hay una tendencia de que las empresas de servicios deban utilizar los elementos más fáciles de medir, tales como los gastos y las cifras de producción de las decisiones de gestión, lo cual conduce posteriormente hacia la falta de inversión en la capacidad de proporcionar servicios a un determinado nivel de calidad. Capacidad de servicio puede ser descrita como una función del número de personas, los niveles de experiencia, las habilidades y la infraestructura. Por lo tanto, la medición de la capacidad de servicio de los gastos y las cifras producciones puede no estar relacionado con la calidad del servicio. Como resultado de esta falta de inversión existen numerosas consecuencias tales como: Los bajos niveles de servicio en relación con lo que es posible, altos costos de mala calidad, de baja fidelidad de los clientes, la alta rotación del personal de servicio y el rendimiento financiero medio. La falta de inversión en la capacidad de servicio es a menudo enmascarada por la erosión de las normas de funcionamiento; por lo que los clientes y los pacientes llegan a esperar un servicio medio y medir el servicio actual, basado en la experiencia previa y no en normas absolutas. A medida que las entidades siguen este ciclo de normas de baja inversión y de disminución, en donde las normas refuerzan los mecanismos de control de gastos, se vuelven más influyentes en las decisiones específicas de una empresa”.

En por ello que Paz (2005) menciona que, en la actualidad, “la calidad incluye todas las fases que intervienen en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los clientes internos y externos.

Entendiéndose por cliente interno, aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa y por cliente externo, aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que la empresa preste o produzca”.

También Rivier (2000), afirma que, “en estos tiempos las necesidades de los clientes son cada día más exigentes y es por ello que está en constante y mayor evolución, donde el cliente está acostumbrado a recibir una atención más personalizada y de mejor calidad, exigiendo que el producto o servicio sea de mayor calidad, que satisfaga o complazca sus necesidades y requerimientos”.

Talha, (2004) sostiene que a “pesar de que los orígenes se remontan a la década de 1940, después de la década de 1980, Total Quality Management (TQM) sólo aumentó en popularidad y se convirtió en el número uno de las firmas occidentales a finales del siglo xx, en donde la gestión de la calidad total se refiere al conjunto amplio de procesos de gestión y control diseñados para enfocar toda una organización, en donde todos sus empleados están capacitados en proporcionar productos o servicios para satisfacer al cliente”, según (Talha, 2004).

Por lo tanto, según Curry & Sinclair (2002), la posición de Talha, puede ser descrito como la “gestión centrada en el cliente y se ha demostrado que mejora el rendimiento de una serie de recursos y las divisiones dentro de las organizaciones”. Según la opinión de Vegesna (2001), “todas estas opiniones consisten en una serie de normas de calidad para los productos y servicios”.

Nicola (2008) afirma que “el uso persistente y el énfasis de la calidad a través de las empresas, demuestra que la calidad del servicio desempeña un papel considerable en el negocio, por lo que es imprescindible para medir de manera adecuada y correctamente su eficacia”.

Eriz y Figueredo (2005) sostiene que “debido a esta continua evolución del concepto de calidad, hay un gran debate sobre la definición de la calidad y la forma de cuantificar en términos de servicios, es por ello la calidad sigue siendo un concepto complejo y confuso y la literatura propone muchas definiciones”.

Foster (2001) menciona que muchos conceptos o definiciones son a la vez plausibles y legítimas, “la calidad a menudo se ha definido como un valor percibido atribuida a un objeto o servicio, sin embargo, se expresa con más frecuencia en términos relativos, es decir, en comparación con una suposición predeterminada de nivel de servicio”.

Finalmente, analizando las ideas de los diferentes autores, podemos concluir que el autor principal de la variable calidad de servicio es Lira (2009), “quien en su libro titulado ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente, menciona la forma de evaluación de la variable en estudio, definiéndolo a través de cinco dimensiones como son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”.

Dimensiones de calidad de servicio

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) “crearon un modelo compuesto de cinco componentes de calidad de servicio que identifica la calidad de servicio que se brinda al cliente en la empresa. Para esta investigación se tomó en cuenta estas dimensiones y son”:

Figura 5: Calidad de Servicio.



Fuente: Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992)

2.2.1.1. Elementos Tangibles

“Cuando se menciona elementos tangibles se refiere a la apariencia física de la empresa, considerando todos los detalles de limpieza, orden y estética de una determinada empresa, sin embargo”, Lira (2009) “menciona que, es la apariencia de la institución médica, es decir todos los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud. Sobre los cuales, el autor señala según el SEVIQUAL a tres indicadores: Equipos y materiales modernos, instalaciones y pulcritud del personal”.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) “menciona que, es la parte física de la empresa, en el cual es fundamental para la calidad de servicio, debido a que es lo que el cliente primero visualiza y en muchas ocasiones, es lo que marca para que el cliente pueda afirmar o tenga la percepción de la calidad de servicio que le brindarán”.

2.2.1.1.1. Equipos y materiales modernos

Lira (2009) “recomienda que, es importante mantener modernizado los equipos de la empresa y/o organización de manera periódica, dentro ellos se encuentran las computadoras, impresoras, ventiladores, equipos de sonido, aire acondicionado, y otros más que sean indispensables, también para esto es necesario contar con un plan de mantenimiento, donde los equipos funcionen de manera correcta y facilite la gestión de la empresa y el buen funcionamiento, además permita mejorar la calidad en el servicio por parte de los empleados”.

2.2.1.1.2. Instalaciones.

Lira (2009) “menciona que, los equipos y materiales deben instalarse de manera correcta por expertos en su campo, para que cumplan con los estándares de seguridad, y ofrezcan una adecuada presencia estética; es decir, que se vean atractivas a los ojos de los usuarios; las instalaciones de los servicios sanitarios es muy importante que estén ordenados y limpios, además las instalaciones eléctricas, las instalaciones de intercomunicadores, instalaciones de cámaras de vigilancia, instalaciones de internet y teléfono, entre otros que sean necesarios según el tipo de negocio de la empresa deben de estar correctamente instalados”.

2.2.1.1.3. Pulcritud del Personal.

Lira (2009) “hace referencia a la apariencia pulcra de los trabajadores en todo sentido, donde el personal cuida su presencia física y moral, con el uniforme limpio, cuidando su aseo personal, prolijo, cuidadoso para hablar, y educado para atender al cliente o usuario; es por ello que la pulcritud tiene mucho que ver con los resultados en las ventas de una empresa”.

2.2.1.2. Fiabilidad

“La fiabilidad es un término, que considero importante, es decir el personal tiene que desempeñarse de una manera responsable y confiable en su relacionamiento con el cliente o usuario” es por ello que Lira (2009) “afirma que, la fiabilidad es el desempeño confiable y preciso del personal de una empresa cuando realiza sus funciones en cada una de las áreas establecidas según el organigrama de la institución, es decir es la habilidad para prestar el servicio en forma acertada y cuidadosa con un trabajo hecho con calidad para el usuario o cliente, a fin de que se sienta satisfecho con el bien o servicio que adquiere o usa y esté de acuerdo a sus expectativas”. El autor hace referencia a Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) “en el que menciona que es un factor indispensable en la calidad de servicio, según el SEVIQUAL hay cuatro indicadores adaptados a la problemática de la organización: Interés en la resolución de problemas, puntualidad, disponibilidad de citas, respeto por el orden de llegada”.

2.2.1.2.1. *Interés en la resolución de problemas.*

Lira (2009) “menciona que, en toda empresa tiene que haber interés en la resolución de los problemas del cliente, es decir contar con personal capacitado que sepa identificar los problemas que el cliente quiere que se solucionen, mediante el producto o servicio que desea adquirir o utilizar según sus necesidades; es por ello que es de mucha importancia que el personal muestre interés de manera personalizada por cada uno de los problemas del cliente o usuario”.

2.2.1.2.2. *Puntualidad.*

Lira (2009) “señala que, en toda organización es de mucha importancia la puntualidad, esto contribuye a que la empresa sea fiable, es decir la organización

tiene horarios bien establecidos, donde el personal respeta y cumple a cabalidad; además cumple los acuerdos pactados entre la empresa y el cliente”.

2.2.1.2.3. Disponibilidad de citas.

Lira (2009) “menciona que, la disponibilidad del servicio en una organización es de mucha importancia, es decir cuando una organización ofrece un producto o servicio tiene que haber disponibilidad de productos y servicios, donde los clientes o usuarios puedan hacer uso o adquirir los productos o servicios que la empresa u organización ofrece; es por ello si una entidad no cuenta con disponibilidad de productos o servicios genera insatisfacción del cliente o usuario”.

2.2.1.2.4. Respeto por el orden de llegada

Lira (2009) “nos dice que, en toda organización debe existir respeto por el orden de llegada del cliente o usuario; es decir, cuando un cliente llega al establecimiento en busca de una solución a su problema, quiere ser atendido según el orden que llegó. Se da el caso que en organizaciones del Estado, otorgan preferencia a sus más allegados del servidor público, hecho que genera un descontento en los usuarios. Es por ello que una empresa tiene que tener muy en cuenta estos excesos”.

2.2.1.3. Capacidad de respuesta.

Considero que es un término importante, que permite una actitud de servicio rápido y preciso para el cliente o usuario, por lo tanto Lira (2009) “dice que, la capacidad de respuesta se basa en la prontitud y espíritu servicial de los empleados de una determinada empresa a la hora de atender al cliente o usuario; es decir es la disposición y voluntad para ayudar a los clientes o usuarios, proporcionándoles un servicio rápido, que permita superar las expectativas del cliente para que se sienta complacido”.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) “menciona que, la capacidad de respuesta es otro de los factores que componen la calidad de servicios, ya que los problemas que se presentan pueden ser frecuentes y la empresa debe estar preparada a responder ante la incomodidad de los clientes, sobre el cual el autor hace mención según el SEVIQUAL a cuatro indicadores: Rapidez de atención en la parte administrativa, rapidez de atención en los laboratorios, sencillez de los trámites para la atención, y oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos”.

2.2.1.3.1. Rapidez de atención en la parte administrativa.

Lira (2009) “menciona que, en la capacidad de respuesta, una de las partes más importantes es la rapidez de atención al cliente o usuario en la parte administrativa. Por ello es de vital importancia considerar para la administración de una entidad, la rapidez de atención al cliente o usuario. En muchos casos se ha visto que existe demasiada burocracia en el sector público que en la parte privada. Es por ello, que no existe simplificación administrativa y por ende la atención es más lenta, por cuya causa donde el cliente o usuario tiene que esperar más, provocando insatisfacción en los pacientes”.

2.2.1.3.2. Rapidez de atención en los usuarios.

Lira (2009) “afirma que, la rapidez de atención en otras áreas de las empresas muy distintas de la administración es de mucha importancia; es decir cada área de una entidad o empresa tienen que tener muy en claro cómo atender al cliente o usuario al momento que este llega para ser atendido, considerando el tiempo de espera y el número de personas que están esperando. Es por ello, que muchas empresas están cada día buscando la manera de optimizar el tiempo a la hora de atender, tratando que la atención se realice en el menor tiempo posible”.

2.2.1.3.3. Sencillez de los trámites para la atención.

Lira (2009) “dice que, es importante considerar el concepto de sencillez en los trámites para facilitar la atención a los clientes, a fin de que tengan mayor confianza para realizar sus trámites, dando más tiempo para que el personal de la empresa pueda atender al cliente o usuarios de manera más rápida y eficiente”.

2.2.1.3.4. Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Lira (2009) “sostiene que, es de vital importancia dar la oportunidad a cada uno de los clientes o usuarios en la atención de sus quejas y reclamos; es decir atender con esmero, respondiendo las interrogantes, reclamos y quejas del cliente o usuario, dando realce al principio moral que señala de que el cliente es primero y/o el cliente tiene la razón. Finalmente, luego de atender las quejas y reclamos plantear una solución al problema”.

2.2.1.4. Seguridad.

“Considerando el término seguridad se refiere a las garantías que brinda la entidad del producto servicio, en donde cumpla con todos los estándares establecidos por ley”, es por ello que Lira (2009) “sostiene que, seguridad se refiere al conocimiento sobre atención mostrada por el personal de salud y otros funcionarios, es decir la habilidad para inspirar credibilidad y confianza, donde haya competencia profesional y garantía, donde se cumplan con los estándares de seguridad para así dar una mejor comodidad y seguridad a los clientes o usuarios”.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) “menciona que, el tema de seguridad es un factor indispensable dentro de la calidad de servicio, pues si el cliente se siente seguro en la empresa por ende se sentirá cómodo, Sobre este argumento, el autor señala según el SEVIQUAL a cinco indicadores: Privacidad, evaluación completa del problema de

salud, disposición para resolver dudas, cumplimiento de medidas de seguridad, y existencia de personal idóneo”.

2.2.1.4.1. *Privacidad.*

Lira (2009) “nos dice que, en muchos establecimientos de las empresas, los productos o servicios necesitan privacidad, es decir los clientes o usuarios requieren que haya privacidad a la hora de adquirirlos o hacer uso de dicho servicio, esto sucede más en empresas brindadoras de servicio; por ejemplo, en las clínicas, centros de salud y boticas. Es por ello, que, para este tipo de servicios, es necesario que haya privacidad cuando los clientes necesitan ser atendidos”.

2.2.1.4.2. *Evaluación completa del problema.*

Lira (2009) “afirma que, todo cliente o usuario necesita que se le haga una evaluación completa del problema y que sea solucionado en base a sus necesidades; es decir, todo cliente cuando va a una determinada empresa busca solución a sus problemas. Cuando estas necesidades son atendidas, evaluadas y solucionadas, el cliente o usuario se siente satisfecho. Es por ello que toda empresa tiene que contar con el personal adecuado y capacitado, donde puedan atender de la mejor manera al cliente o usuario”.

2.2.1.4.3. *Disposición a resolver las dudas.*

Lira (2009) “señala que, los usuarios en toda empresa u organización, necesitan que el personal sea idóneo y esté dispuesto a resolver las dudas del cliente o usuario que estos puedan tener sobre el producto o servicio; es decir todo cliente o usuario espera que en la empresa donde elige para ser atendido su problemática, exista buena disposición para resolver sus dudas e interrogantes. Es por ello, que toda empresa

debe capacitar permanentemente a su personal. Para que estos puedan atender y resolver de manera adecuada las dudas del cliente o usuario”.

2.2.1.4.4. *Cumplimiento de medidas de seguridad.*

Lira (2009) “dice que, los usuarios consideran que las medidas de seguridad en una organización son de vital importancia; es decir toda empresa debe tener todos los requisitos necesarios de seguridad expedidos por la entidad competente del Estado. Por ejemplo, en cuestiones de seguridad, debe haber señalizaciones de evacuación en caso de emergencia, extintores contra incendios, botiquín de emergencia, pozo tierra y contar con el certificado de Defensa Civil. Es por ello, que, en toda empresa, el establecimiento donde realiza sus actividades económicas, debe cumplir con los estándares de seguridad”.

2.2.1.4.5. *Personal Idóneo.*

Lira (2009) “menciona que, toda empresa debe contar con personal idóneo; es decir de un personal capacitado, adecuado para el cargo, con vocación de servicio, con disposición para atender al cliente o usuario según los estándares de calidad de servicio. Es por ello, que hoy en día las empresas contratan especialistas para armar los perfiles de los puestos de trabajo, donde evalúan el perfil de postulantes, luego proceden a contratarlo y a capacitarlo”.

2.2.1.5. *Empatía*

“Considerando la empatía como uno de los elementos primordiales en la calidad de servicio, en la que permite comprender al cliente o usuario sus necesidades y problemas en el que fluya una buena comunicación”. Por tanto, Lira (2009) “sostiene que, “la empatía está relacionada a una atención individualizada que se ofrece al usuario, fundamentada en el acceso fácil, buena comunicación y comprensión del

usuario en todos los aspectos según sus expectativas y necesidades. Es por ello, que toda organización debe tener en cuenta como elemento primordial la buena calidad de atención al usuario o cliente frente al servicio o producto que este requiere”.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) “menciona que, la empatía es otro de los factores fundamentales de la calidad de servicio. Sobre esta opinión, el autor hace mención según el SEVIQUAL a cuatro indicadores: Amabilidad, atención individualizada, comunicación asertiva, y comprensión de las necesidades del usuario”.

2.2.1.5.1. Amabilidad

Lira (2009) “señala que, toda empresa debe contar con personal que sepa atender al cliente o usuario con amabilidad y respeto, dando prioridad a sus necesidades y problemas. La amabilidad es muy importante debido a que las personas son atraídas por el buen trato. Se podría decir que la amabilidad es una ventaja competitiva en las empresas, realizando de esa manera el buen nombre de la organización, haciéndola más conocida en el mercado a diferencia de las demás”.

2.2.1.5.2. Atención individualizada.

Lira (2009) “menciona que, en las organizaciones empresariales, los usuarios esperan una atención individualizada; es decir, todo cliente o usuario para sentirse cómodo necesita de atención individualizada, espera de un funcionario que le atienda, le explique cada una de sus dudas e interrogantes de manera personal; el cliente o usuario, busca ser comprendido, sentirse libre de expresar sus inquietudes sin que otros estén escuchando. En donde demuestra una gran diferencia de la calidad de servicio en las empresas”.

2.2.1.5.3. Comunicación asertiva.

Lira (2009), “nos dice que, la comunicación asertiva, es un ingrediente fundamental en la calidad de servicio, es un término para la función integrada de las áreas, donde su aplicación por parte de los jefes o gerentes, conllevan a una acción eficiente y clara para el cumplimiento de los objetivos dentro de una empresa en general. Es por ello, que se debe generar competencias laborales donde exista una buena relación y una buena comunicación asertiva en toda la empresa”.

2.2.1.5.4. Comprensión de las necesidades del usuario.

Lira (2009) “afirma que, es necesario conocer, comprender y observar a los clientes potenciales y precisar los factores que definen el rubro del negocio, de esa manera determinar el tamaño del mercado objetivo, al que se incorporará el producto o servicio; es decir, buscar lo que el cliente o usuario necesita según sus expectativas”.

2.2.2. Satisfacción del Usuario

“La satisfacción del cliente o usuario es el resultado de un buen servicio, para que se logre una calidad total en el servicio se tiene que considerar aspectos cualitativos y cuantitativos de manera minuciosa, es decir la satisfacción del usuario es el resultado medible luego de ser atendido el usuario o cliente ya sea satisfecho o insatisfecho”, sin embargo Fornell (2001) “afirma que, la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud. Se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción, es una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida”.

Vavra (2002) “menciona que, la satisfacción, es la forma de medir la calidad del servicio según las expectativas que espera el cliente y percepciones del servicio que recibió: es decir se determina los niveles de satisfacción tales como: a).- Satisfecho, donde el servicio cumple con sus expectativas, b).- Insatisfecho, es cuando el servicio no cumple con las expectativas del cliente y c).- Complacencia, es cuando el servicio supera las expectativas del cliente”.

Scott (1992) “señala que, la satisfacción está dada por la calidad del servicio que una empresa brinda según sea el caso, tiene que ver con algo que quiere, espera o desea el cliente. Además, se espera calidad en el servicio, para lograr la satisfacción de los clientes; una vez satisfecho comunican y recomiendan a otros clientes sus experiencias positivas del servicio que recibió. En resumen, la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención, indica que, hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria”. También se define la satisfacción, como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos vinculados a su experiencia que mide la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención”.

Choi et al (2005) “afirma que, la satisfacción, es una reacción afectiva a una experiencia de servicio como resultado de algún tipo de proceso de evaluación, mientras que la calidad de servicio percibida es aceptada como un constructo cognitivo influyente”

Tam (2007) “apoyando a Choi et al, sugiere que la satisfacción surge de una comparación de las percepciones con las expectativas de servicio. A medida que la satisfacción del paciente se convierte en una parte integral de la gestión hospitalaria,

numerosos estudios se han dedicado a la determinación de la relación entre estos dos parámetros”

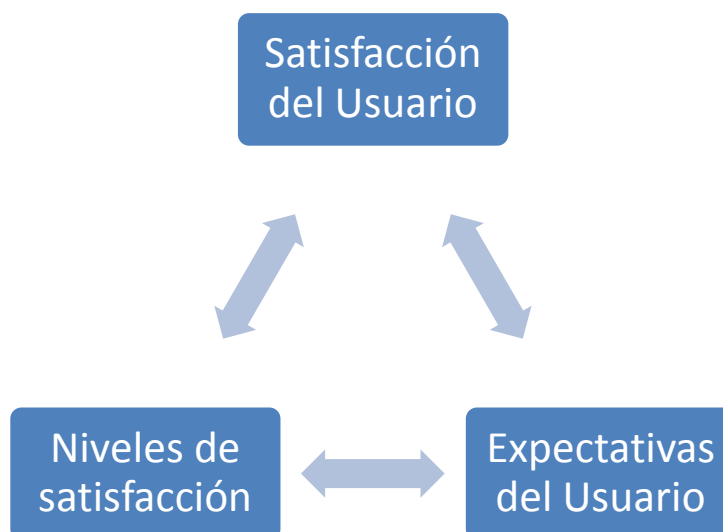
Choi et al (2005) y Smith & Engelbrecht (2001) “sostienen que los pacientes satisfechos, son más propensos a mantener una relación constante con el centro en particular, en donde tienen más beneficios y son mejor atendidos; es por ello que es importante lograr niveles más altos de satisfacción de los pacientes, y esto sea probable según los planes de tratamiento, en la cual se identifica las fuentes de satisfacción e insatisfacción, en donde se puede revelar debilidades sistémicas y con ello mejorar. Por último, la medición de las percepciones del paciente en la calidad de servicio que recibió fue óptima; asimismo, la información adecuada contribuye en la calidad de servicio”.

Finalmente, luego de realizar un análisis a los diferentes autores, podemos afirmar, que el autor principal de la variable calidad de servicio será Fornell (2001) “con su libro titulado “El cliente satisfecho”, donde menciona la forma de evaluación de la variable en estudio, definiéndolo a través de tres dimensiones como son: La identificación del cliente, vocación de servicio, y buen trato al cliente”.

Dimensiones de Satisfacción del Usuario

Evans & Lindsay (2008) “crearon un modelo compuesto de dos componentes en la satisfacción del usuario o cliente que identifica en como determinar la satisfacción del usuario en la empresa. Para esta investigación se tomó en cuenta estas dimensiones y son”:

Figura 6: Satisfacción del Usuario.



Fuente: Evans & Lindsay (2008)

2.2.2.1. Niveles de satisfacción

“Al considerar la satisfacción del usuario en niveles de satisfacción, se refiere a la insatisfacción o insatisfacción del cliente o usuario, si el producto o servicio cumplió o no con sus expectativas. En cambio, si el producto o servicio supera las expectativas del cliente o usuario queda complacido, por tanto, Según Fornell (2001), que hace mención a Evans & Lindsay (2008) en el que existen tres tipos o niveles de satisfacción que son: Insatisfacción, satisfacción y complacencia”.

2.2.2.1.1. Insatisfacción.

Fornell (2001) “menciona que, la insatisfacción está constituida por los requerimientos esperados en un servicio por el usuario, y que por lo general no especifican los clientes, pero que supone que ya están incluidos. Si estas características no están presentes en el servicio que solicita, el cliente no se siente satisfecho”.

2.2.2.1.2. Satisfacción.

Fornell (2001) “dice que, la satisfacción está dada por los requisitos que los clientes dicen querer, de acuerdo a sus necesidades en un servicio o producto; aunque, por lo general, estos requisitos no los esperan ni siquiera como características estándar; pero al ser atendidas crea satisfacción”.

2.2.2.1.3. Complacencia.

Fornell (2001) “sostiene que, son características innovadoras que los usuarios no esperan: Pero si la entidad cuenta con la presencia de características inesperadas, como un botón para el canal del clima acondicionado en el local o espacios independientes que permitan a los niños jugar, da lugar a la percepción de alta calidad y por ende a la complacencia en los clientes”.

2.2.2.2. Expectativas del Usuario.

“Al considerar las expectativas de los usuarios, como un elemento importante dentro de la satisfacción de los usuarios o clientes, se refiere a todo lo que un cliente espera recibir del producto o servicio, en el cual contribuya a satisfacer sus necesidades”, es por ello Fornell (2001), señala que, “las expectativas, son la esperanza que los clientes esperan conseguir del servicio o producto según sus necesidades; es por ello que, los clientes o usuarios según sus expectativas buscan ser atendidos de una manera muy cortés, amable y con la mayor rapidez que fuera posible”.

Evans & Lindsay (2008) “menciona que, las expectativas son lo que esperan recibir los clientes de un servicio, es por ello, las empresas deben tener cuidado de establecer estrategias que estén acorde a las expectativas del cliente, de los cuales menciona tres

aspectos importantes, estos son, opinión de terceros, experiencia del usuario, y por recomendación; donde se proceden a detallar en los párrafos siguientes”.

2.2.2.2.1. *Opinión de terceros.*

Fornell (2001) “dice que, la expectativa que tiene el cliente del producto o servicio, es lo que espera recibir cuando quiere atenderse o necesita ser atendido en base a la experiencias de sus amigos o familiares que comentaron de sus experiencias”.

2.2.2.2.2. *Experiencia del Usuario.*

Según Fornell (2001) “La experiencia, es lo que la empresa otorga sobre un buen y/o mal servicio o producto, también se define como la existencia de un nivel de tolerancia lo que determina que el cliente se siente satisfecho o insatisfecho”.

2.2.2.2.3. *Por recomendación.*

Fornell (2001) “hace mención que, las recomendaciones se hacen en base a la realidad de otros usuarios que fueron atendidos, quienes reconocieron que el servicio fue bueno; es por ello, que los usuarios al ser atendidos perciben la realidad como son atendidos según las experiencias que sus amigos les dijeron al recomendarles”.

2.3. Definición de términos

Calidad de servicio

“La Calidad de servicio, se fundamenta en las necesidades y expectativas del cliente, dependiendo si las necesidades del cliente requieren ser satisfechas; es decir si el cliente posee expectativas sobre el servicio que solicita. En muchas ocasiones, las expectativas del cliente están vinculadas a que tengan la forma adecuada que espera para conseguir un mayor grado de satisfacción. Asimismo, las empresas necesitan

enriquecerse con un buen servicio para el cliente, con una serie de valores añadidos en la prestación adecuada, para el cliente”.

Usuario

“La palabra “Usuario”, es un término que puede tener diferentes significados; es por ello, que las perspectivas del cliente o usuario son distintas según sus necesidades. El usuario es la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen usuarios que constantemente acceden a dicho servicio de distintas formas; entonces, podríamos decir que “usuario” es el comprador, el individuo o cliente que compra un producto o servicio”.

Satisfacción del usuario

“La satisfacción de los usuarios está vinculada a la acción de satisfacer sus necesidades según sus expectativas, es decir la acción de saciar un apetito, la de compensar una exigencia de un servicio o producto”.

EsSalud

“Conocido como Seguro Social de Salud o también conocido como EsSalud, es una entidad peruana de la seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud, para el bienestar de la población en conjunto”.

Servicio

“Servicio es un término que se refiere a la acción de servir, es decir servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa, que cumplan con la satisfacción una vez emitidos. Es por ello hace referencia a la acción de servir. Para otros casos los servicios prestados en la comunidad están

determinados en clases, por tanto, existen servicios públicos y servicios especializados o privados”.

Calidad

“Al mencionar el termino calidad se refiere a satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro al cliente o usuario en el que haya cumplimiento de requisitos, es por ello calidad es un concepto subjetivo. Esto quiere decir que la calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma similitud, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en dicho término”.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

Según señala Hernández, Fernández, Baptista (2014), menciona, “el tipo de investigación aplicada es correlacional, a consecuencia de que se busca establecer relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios”.

3.2. Diseño de investigación

“El diseño de la presente investigación será no experimental”, de acuerdo a lo establecido por Hernández, Fernández, Baptista (2014), “esto, debido a que no se realizará manipulación alguna en las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; los cuales son objeto de estudio. Asimismo, será de corte trasversal, en razón a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural”. La simbología es como sigue:

Dónde:

X = Calidad de servicio

Y = Satisfacción de los usuarios

↔ = Relación

X ↔ Y

3.3. Descripción del lugar de ejecución

El ámbito de estudio del trabajo de investigación se desarrollará en el Seguro Social de Salud - Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Delimitación especial y temporal

Delimitación especial. El presente proyecto de investigación se desarrollará en el Distrito de Tarapoto, Provincia y Región de San Martín,

Delimitación temporal. El presente proyecto de investigación tendrá una duración de 12 meses, desde diciembre 2017.

3.4.2. Población y muestra

Población. La delimitación de dicho proyecto está conformada por 2843 usuarios hospitalizados en donde 473 usuarios es el promedio mensual, los mismos que fueron y son atendidos del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto, según estadísticas de la referida Institución, cuyo cuadro es el siguiente:

Tabla 1:

Población y Muestra.

Usuarios Atendidos en la Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto de Enero –Mayo 2017			Total usuarios atendidos Enero –Mayo 2017
Consulta Externa	Emergencias	Hospitalizados	
8,575	22,902	2,843	94,320
Promedio mensual			Total promedio
11,429	3,817	473	15,720

Fuente: *Elaboración Propia.*

Vara (2012), “sostiene que, la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo y se puede tener más de una población, todo depende de la complejidad y variedad de tus objetivos”.

Muestra. “Se realizó un muestreo probabilístico local en la Red Asistencial de ESSALUD - Tarapoto, conformado por 212 usuarios hospitalizados, cuyos indicadores son los siguientes”:

$$\frac{N(p)(q)}{[(ME^2/NC^2)(N - 1)] + (p)(q)}$$

Donde:

n = muestra

N = población

ME² = margen de error

MC² = Nivel de confianza

P = Proporción

Q = 1- P

$$n = \frac{2,843(0.5)(0.5)}{[(0.0025/0.9025)(2,843-1)]+(0.5)(0.5)}$$

n = 212

Para la muestra de investigación se tomó el muestreo aleatorio simple, señalados por Vara (2012), “en el cual se quiere determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, cuántos presentan problemas de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios y cuántos no, qué variables están asociadas en la Red Asistencial de ESSALUD – Tarapoto”.

3.5. Formulación de Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativamente entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- b) Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- c) Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- d) Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.
- e) Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

3.6. Identificación de las variables

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

3.7. Operacionalización de las variables

Tabla 2:

Matriz de Variables.

Título	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	
Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2017	Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipos y materiales modernos	Ítem 1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto	
			Instalaciones	Ítem 2			
			Pulcritud del personal	Ítem 3			
			Interés en la resolución de problemas	Ítem 4			
		Fiabilidad	Puntualidad	Ítem 5			
			Disponibilidad de citas	Ítem 6			
			Respeto por el orden de llegada	Ítem 7			
		Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en la parte administrativa	Rapidez de atención en los laboratorios			Ítem 8
				Sencillez de los trámites para la atención			Ítem 9
			seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.			Ítem 10
	Privacidad			Ítem 11			
	Evaluación completa del problema de salud			Ítem 12			
	Disposición a resolver las dudas			Ítem 13			
	Satisfacción de los usuarios	Empatía	Cumplimiento de medidas de seguridad	Ítem 14			
			Personal idóneo	Ítem 15			
			Amabilidad	Ítem 16			
		Niveles de satisfacción	Atención individualizada	Ítem 17			
			Comunicación asertiva	Ítem 18			
			Comprensión de las necesidades del usuario	Ítem 19			
	Expectativas del usuario	Insatisfacción	Ítem 01 al 23				
Satisfacción							
Complacencia							
			Opinión de terceros				
			Experiencia del usuario				
			Por recomendación				

Fuente: *Elaboración propia.*

3.8. Instrumentos de recolección de datos

Para las variables de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario de preguntas: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

3.9. Plan de tratamiento de datos.

“En primer lugar, se solicitó la autorización a la administración de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, luego se procedió a aplicar la encuesta a los usuarios del EsSalud quienes de manera voluntaria participaron; cada uno de los encuestados leyó cada ítem y marcaron la opción que creían conveniente y el tiempo es de 10 minutos aproximadamente”.

“Se usó el análisis de estadística Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos dando los siguientes resultados”:

Tabla 3:

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,059	212	,071
Satisfacción de los usuarios	,041	212	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

“En la presente tabla se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova, dando como resultado según el análisis de los datos arrojo que las variables de estudio son normales, para la variable calidad de servicio un valor de 0.071, para la variable satisfacción de los usuarios arrojo un resultado de 0.200, esto quiere decir cuando las variables son normales se usa la correlación de Rho de Spearman”.

– Correlación Rho de Spearman:

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte

-0.75 = Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media

-0.25 = Correlación negativa débil

-0.10 = Correlación negativa muy débil

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables

+0.10 = Correlación positiva muy débil

+0.25 = Correlación positiva débil

+0.50 = Correlación positiva media

+0.75 = Correlación positiva considerable

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte

+1.00 = Correlación positiva perfecta

De tal forma poder obtener los cuadros y gráficos estadísticos, los cuales serán analizados e interpretados, para una mejor comprensión del contenido, finalmente se llegarán a plasmar las conclusiones y recomendaciones según corresponda.

3.10. Instrumento para la recolección de datos

“Para medir la de servicio se utilizó el instrumento adaptado y validado de Rodríguez (2016) que está estructurado por cinco dimensiones propuestas por Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) en su libro Calidad total en la gestión de servicios; el cual está conformado por 20 ítems. La primera dimensión cuenta con 9 ítems, la segunda

dimensión cuenta con 4 ítems, la tercera dimensión cuenta con 4 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 5 ítems, y la quinta dimensión cuenta con 4”.

“Para la variable satisfacción de los usuarios, se usó el instrumento de Aguilar (2015) que está estructurado por dos dimensiones propuestas por Evans & Lindsay (2008) en su libro Administración y control de calidad, conformado por 23 ítems, la primera dimensión cuenta con 12 ítems, la segunda dimensión cuenta con 11 ítems”.

3.11. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

“La técnica utilizada en la presente investigación se desarrolló a través del programa estadístico SPSS versión 23, para poder obtener los cuadros y gráficos estadísticos; los cuales serán analizados e interpretados, para una mejor comprensión del contenido. Finalmente se llegarán a plasmar las conclusiones y recomendaciones según corresponda. Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento se utilizó el método del Alpha de Crombach, para determinar el tipo de correlación a utilizar se usó la prueba de normalidad en la cual las variables de estudio son normales por tanto se usó la correlación de Rho de Spearman”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados

Tabla 4 :

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,973	46

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la presente tabla se aplicó un análisis de fiabilidad a las 46 preguntas, en donde se observa las estimaciones de confiabilidad a través de los coeficientes de consistencia interna, que se obtuvo de la muestra tomada de 212 usuarios que hacen uso del servicio de salud, por lo tanto, a través de la técnica utilizada del alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0.973, lo que quiere decir que las 46 preguntas son fiables para la investigación.

Tabla 5:

Validez según Juicio de Expertos

Nombre del experto	Grado académico	Años de experiencia	Rol Actual	Título Profesional	Institución que labora
Cesar Alfonso Diez Espinoza	Maestro	25	Docente Investigador	Contador Publico	Colegio de Contadores Públicos de San Martín
Regner Nicolás Castillo Salazar	Maestro	5	Docente Investigador	Lic. Administración	Gerente General de Consultoría Empresarial Castillo S.A.C.
Edwin Antonio Alvarado Romero	Maestro	15	Docente Investigador	Contador Publico	Oficina de Gestión Administrativa del Ministerio de Agricultura Tarapoto

Fuente: *Elaboración propia*

Las validaciones de los instrumentos fueron revisadas por tres juicios de expertos.

4.2. Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 6:

Análisis de correlación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Satisfacción de usuarios			
	Rho de Spearman	p-valor	n
Calidad de servicio	,943**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla se observa la correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un resultado de $r = 0.943$ y un valor $p = 0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe una correlación positiva muy alta entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que

si la calidad de servicio es buena, la satisfacción de los usuarios tendrá mejoras considerables.

4.3. Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativamente entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: Existe relación significativamente entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 7:

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Satisfacción de usuarios			
	Rho de Spearman	p-valor	n
Elementos tangibles	,612**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la presente tabla se observa la correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un

resultado de $r = +0.612$ y un valor $p = 0.000$, esto significa que existe correlación positiva media, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios, esto indica que al mejorar en la parte elementos tangibles del ESSALUD, la satisfacción de los usuarios será mínima.

4.4. Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 8:

Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018

Satisfacción de usuarios			
	Rho de Spearman	p-valor	n
Fiabilidad	,825**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla se observa la correlación de la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un resultado de $r = 0.825$ y un valor $p = 0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que si la entidad es fiable, la satisfacción de los usuarios también mejora.

4.5. Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 9:

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Satisfacción de usuarios			
Capacidad de respuesta	Rho de Spearman	p-valor	n
	,749**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla se observa la correlación de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un resultado de $r = 0.749$ y un valor $p = 0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe una correlación positiva considerable la dimensión capacidad de repuesta y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que si la capacidad de respuesta es oportuna, los usuarios estarán más satisfechos.

4.6. Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

.Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 10:

Correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Satisfacción de usuarios			
Seguridad	Rho de Spearman	p-valor	n
	,884**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla se observa la correlación de la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un resultado de $r = 0.884$ y un valor $p = 0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que si en la organización mejora la seguridad, los usuarios estarán más satisfechos.

4.7. Quinta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

.Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 11:

Correlación entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018.

Satisfacción de usuarios			
	Rho de Spearman	p-valor	n
Empatía	,891**	,000	212

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla se observa la correlación de la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Según la correlación de Rho Spearman se obtuvo un resultado de $r = 0.891$ y un valor $p = 0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que si en la organización mejora la empatía, los usuarios estarán más satisfechos.

4.8. Discusiones

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018, mediante el instrumento que permitió evaluarlos. Se observa un resultado $r = +0.943$ y un $p = 0.000$ en la cual se encontró que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, debido a que nos ayudó a poder definir que la calidad de servicio contribuye en la satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una similitud a lo que menciona el autor Rengifo (2017), en su investigación “Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio al usuario entregado por la Clínica Integral del Adulto de Pregrado”, en donde concluyó que la calidad de servicio contribuye en la satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud se mejore la calidad de servicio al usuario.

En cuanto al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Se observa un resultado $r = +0.612$ y un $p =$

0.000 en la cual confirma que si existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios, debido a que nos ayudó a poder definir que la dimensión elementos tangibles contribuye en la satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una similitud a lo que menciona el autor Redhead (2013), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, en donde concluyó que la dimensión elementos tangibles contribuye en la variable satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud se mejore la parte física del inmueble.

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre fiabilidad a los usuarios y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Se observa un resultado $r = +0.825$ y un $p = 0.000$ en la cual los resultados confirman que si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, donde fue de mucha importancia, debido a que nos ayudó a poder definir que la dimensión fiabilidad contribuye en la satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una similitud a lo que menciona el autor Aguilar (2015), en su investigación “satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo - 2013.”, en donde concluyó que la dimensión fiabilidad contribuye en la variable satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud el servicio sea fiable.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Se observa un resultado $r = +0.749$ y un $p = 0.000$ en la cual permite que si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una

similitud a lo que menciona el autor Wesso (2014), en su investigación “the perceived quality of healthcare services and patient satisfaction in south African public hospitals”, en donde concluyó que la dimensión capacidad de respuesta contribuye en la variable satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud haya una mejor capacidad de respuesta.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Se observa un resultado $r = +0.884$ y un $p = 0.000$ en la cual si existe relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios, donde fue de mucha importancia, debido a que nos ayudó a poder definir que la dimensión seguridad contribuye en la satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una similitud a lo que menciona el autor Rubio (2016), en su investigación “la gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016”, en donde concluyó que la dimensión seguridad contribuye en la variable satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud siga manteniendo una buena seguridad.

Finalmente, con respecto al quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018. Se observa un resultado $r = +0.891$ y un $p = 0.000$ en la cual los resultados permiten confirmar que si existe relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios, debido a que nos ayudó a poder confirmar que la dimensión empatía contribuye en la satisfacción de los usuarios, es por ello que mantiene una similitud a lo que menciona el autor Guevara & Campos (2013), en su titulada “Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados

de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del Hospital II - 2 Tarapoto (MINSA) Abril - Julio del 2013”, en donde concluyó que la dimensión empatía contribuye en la variable satisfacción de los usuarios, por lo cual es necesario que en la Red Asistencial EsSalud haya más empatía.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud - Red Asistencial de EsSalud - Tarapoto, 2018, se realizaron las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados:

- a) Respecto al objetivo general propuesto, se concluye que si existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.943$ y $p= 0.000$, Sin embargo, un buen servicio y de calidad influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, si estas se aplican de manera más eficaz.
- b) Para el primer objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.612$ y $p= 0.000$, Sin embargo, un buen cuidado y mantenimiento la parte física del inmueble influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, si estas se cuidan de manera más eficaz.
- c) Con respecto al segundo objetivo específico se concluyó que si existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.825$ y $p= 0.000$. Es decir, la fiabilidad influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la Red asistencial EsSalud Tarapoto, si éstas se consideran de manera más eficaz.
- d) Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.749$ y $p= 0.000$. Sin embargo, si la entidad tiene una buena capacidad de respuesta esta influye en la mejora de la

satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, si éstas se consideran de manera más eficiente.

- e) Con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.884$ y $p= 0.000$, por lo tanto, si la entidad tiene una buena seguridad influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, si éstas se consideran de manera más correcta.
- f) Finalmente, con respecto al quinto objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r= +0.891$ y $p= 0.000$. Sin embargo, si la entidad tiene una buena empatía esto influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, si éstas se consideran de manera más adecuada.

RECOMENDACIONES

1. Dado que el estudio realizado dio como resultado que existe correlación positiva muy alta entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, es por ello que se debe tener en cuenta los factores que intervienen en ambas variables y poder realizar un seguimiento correspondiente, porque al tener una buena calidad de servicio se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios según corresponda.
2. Así mismo, podemos decir que la parte de elementos tangibles es un factor que no debemos dejar de lado, es por ello la entidad debe realizar mejoras para poder brindar una buena calidad de servicio, ya que esto hará que los clientes se sientan identificados con la entidad y satisfechos.
3. Por otro lado Otro de los factores a tener en cuenta es la fiabilidad, ya que la empresa debe realizar un seguimiento a todo el personal, para poder verificar si el trato que tienen con los usuarios es el correcto, brindando siempre al usuario una buena calidad servicio, para que el usuario pueda sentirse confiado y satisfecho.
4. Asimismo, se recomienda, mejorar en la seguridad con los equipos auxiliares, medicamentos, laboratorio, cumpliendo con todo los estándares establecidos por ley.
5. Se recomienda, brindar un servicio con empatía, amabilidad, atención individualizada, comunicación asertiva, respeto y comprensión, trato igualitario, dando prioridad a sus necesidades y problemas del usuario (calidez, respeto, calidad, excelencia y transparencia) Proverbios 3:27-28.
6. Finalmente, debido a que el presente trabajo de investigación es no experimental porque solo se limitó a una investigación correlacional, se recomienda que, a partir del presente trabajo, se pueda elaborar un estudio de caso, implementando un sistema de mejora en el servicio de manera práctica y aplicativa para la Red Asistencial Essalud Tarapoto.

Lista de referencias

Libros

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* 6ta edición. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico.
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Siete pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación. Un método efectivo para las ciencias empresariales.* Universidad de San Martín de Porres. Lima, Peru.
- Lira, M. C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a cliente.* Nacional de la Industria Editorial. México.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad.* Editorial Thomson/South-Western. Mexico.
- Nicola, C. (2008). *Handbook of Research on Wireless Multimedia: Quality of Service and Solutions.* Editorial IGI Global. New York.
- Paz, R (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* Ideas propias Editorial Vigo. S.L. España.
- Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* 2da. Ed. FC. Editorial. España
- Foster, T. (2001). *Managing quality: an integrative approach.*NJ.: Prentice-Hall.
- Rivier, J. (2000). *Calidad de servicio. Regulación y optimización de inversiones.* Editorial Comillas 2da Ed. España.

Fornell, C. (2001). *El cliente Satisfecho*. Editorial EdiDe. S.L. España.

Vegesna, S. (2001). *IP Quality of Service*. Editorial Cisco Pres. Indianápolis, Estado Unidos.

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente / Quality service*. McGraw-Hill. España.

Scott, D. (1992). *La satisfacción del cliente: la otra mitad de su trabajo*. Grupo Editorial Iberoamericana. España.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid – España.

Tesis

Rengifo, M. (2017). *Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio al usuario entregado por la Clínica Integral del Adulto de Pregrado*. Universidad del Valle. Ecuador.

Rodríguez del Águila, R.D. (2016). *Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Toledo, Y. M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en los micros y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

Rubio, R. S. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

- Huaccha, C. I. (2016). *Calidad de atención en mujeres que acuden al área de ginecoobstetricia servicio de emergencia. Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Aguilar, F. N. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo - 2013*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Wesso, A. D. (2014). *The perceived quality of healthcare services and patient satisfaction in south African public hospitals*. University of Ljubljana–Sudáfrica.
- Garay, C. P. & López, J. M. (2014) *Calidad de atención percibida por los usuarios del establecimiento de Salud del Caserío de Bello Horizonte en el Distrito de la Banda de Shilcayo. Junio – setiembre 2014*. Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Redhead García, R. M. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Univesidad Nacional Mayor San Marcos. Peru.
- Panduro, J. (2013). *Asociación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los servicios de salud del hospital rural de Picota periodo Junio 2011 A Mayo 2012*. Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Guevara, M. Y. & Campos, L. K. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del Hospital II - 2 Tarapoto. Abril - julio del 2013*. Universidad Nacional de San Martín. Perú.

Artículos

Pérez, E. M., & Villalobos, A. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. *Horizonte Empresarial*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/379>

Pedraza, N., Lavín, J., González, A., Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. *Redalyc.org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>.

Santana, J., Bauer A., Minamisava, R., Queiroz, A. & Gomes, M. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine 8600 Rockville Pike, Bethesda MD, 20894 USA*. Obtenido de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4292634/>

Sitios Web

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/informacion/>

Revista

Eriz, V. & Figueiredo, J. (2005). Quality evaluation in health care services based on customer-provider relationships. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(6), p. 415-421.

Talha, M. (2004). Total quality management: an overvieww. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 17(1), p. 1-11.

Curry, A. & Sinclair, E. (2001). Assessing the quality of physiotherapy services using SERVQUAL. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 15(5,) p. 197-204.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz Instrumental

Título de la investigación	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumento	Valoración estadística
Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto, 2018.	Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Equipos y materiales modernos	Usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD de Tarapoto, 2018.	Cuestionario de preguntas según Rodríguez (2016)	Nivel de confiabilidad Alpha de Crombach y correlación de Rho de Spearman
			Instalaciones			
			Pulcritud del personal			
		Fiabilidad	Interés en la resolución de problemas			
			Puntualidad			
			Disponibilidad de citas			
		Capacidad de respuesta	Respeto por el orden de llegada			
			Rapidez de atención en la parte administrativa			
			Rapidez de atención en los laboratorios			
			Sencillez de los trámites para la atención			
		Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.			
			Privacidad			
	Evaluación completa del problema de salud					
	Disposición a resolver las dudas					
	Empatía	Cumplimiento de medidas de seguridad				
		Personal idóneo				
		Amabilidad				
		Atención individualizada				
Satisfacción de los usuarios	Niveles de satisfacción	Comunicación asertiva	Usuarios de la Red Asistencial ESSALUD de Tarapoto, 2018.	Cuestionario de preguntas según Aguilar (2015)		
		Comprensión de las necesidades del usuario				
		Insatisfacción				
	Expectativas del usuario	Satisfacción				
		Complacencia				
		Opinión de terceros				
		Experiencia del usuario				
		Por recomendación				

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
	¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	La calidad de servicio se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	¿Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	Elementos tangibles se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	Calidad de servicio	El instrumento de la presente investigación es la encuesta el cual se utilizará o aplicará a la Red Asistencial de ESSALUD de Tarapoto.
Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD de Tarapoto, 2018.	¿Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	Fiabilidad a los usuarios se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018		
	¿Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	La capacidad de respuesta se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.		
	¿Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	Seguridad se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	Satisfacción de los usuarios	
	¿Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018?	Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.	La empatía se relación significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial de ESSALUD Tarapoto, 2018.		

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 3 Instrumento de Investigación.

Universidad Peruana Unión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA

Instrucciones:

“Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas, marque sus respuestas con una x en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las preguntas, recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración”.

Sexo:

1. Femenino () 2. Masculino ()

Estado Civil:

1. Soltero(a) 2. Casado(a) 3. Conviviente 4. Viudo(a)

Edad:

1. 11 a 20 años ()
2. 21 a 30 años ()
3. 31 a 40 años ()
4. 41 a más ()

“Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada”.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Elementos Tangibles					
1	Considera que los equipos y materiales con que cuenta la Red asistencial de EsSalud Tarapoto son modernos y adecuados.					
2	Considera que las instalaciones son las adecuadas en la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
3	Existe la práctica de pulcritud por parte de los trabajadores de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
	Fiabilidad					
4	Considera que los trabajadores de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto tienen interés en la resolución de problemas de los usuarios.					
5	Considera que los trabajadores de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto son puntuales respecto al horario de atención.					
6	Considera que existe disponibilidad de citas acorde a las necesidades de los usuarios en la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
7	Considera usted que existe respeto del orden de llegada por parte de los usuarios para ser atendidos en la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
	Capacidad de respuesta					
8	Considera que existe rapidez en cuanto a la atención en la parte administrativa de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
9	Considera que existe rapidez en cuanto a la atención en los laboratorios de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
10	Considera que los tramites que se realizan para la atención dentro de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto, son sencillos.					
11	Considera que existe una atención oportuna respecto a las quejas y reclamos por parte de los usuarios de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
	Seguridad					
12	Considera que existe privacidad respecto a los resultados de cada usuario dentro de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
13	Considera que existe una correcta evaluación respecto al problema de salud de los usuarios de la Red asistencial de Es Salud Tarapoto.					
14	Considera que el personal que labora en la Red asistencial de EsSalud Tarapoto tiene la disposición para poder resolver las dudas de los usuarios.					
15	Considera que la Red asistencial de EsSalud Tarapoto cumple con las medidas de seguridad requeridas.					
16	Considera que la Red asistencial de EsSalud Tarapoto cuenta con personal idóneo para atender a los usuarios.					
	Empatía					
17	Considera que los trabajadores de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto atienden a los usuarios con amabilidad.					
18	Considera que la red asistencial de EsSalud Tarapoto cuenta con atención individualizada para los usuarios.					
19	Considera que existe comunicación asertiva dentro de la red asistencial de EsSalud Tarapoto.					
20	Considera que existe comprensión de las necesidades del usuario por parte de la Red asistencial de EsSalud Tarapoto.					

Fuente: Rodríguez (2016)

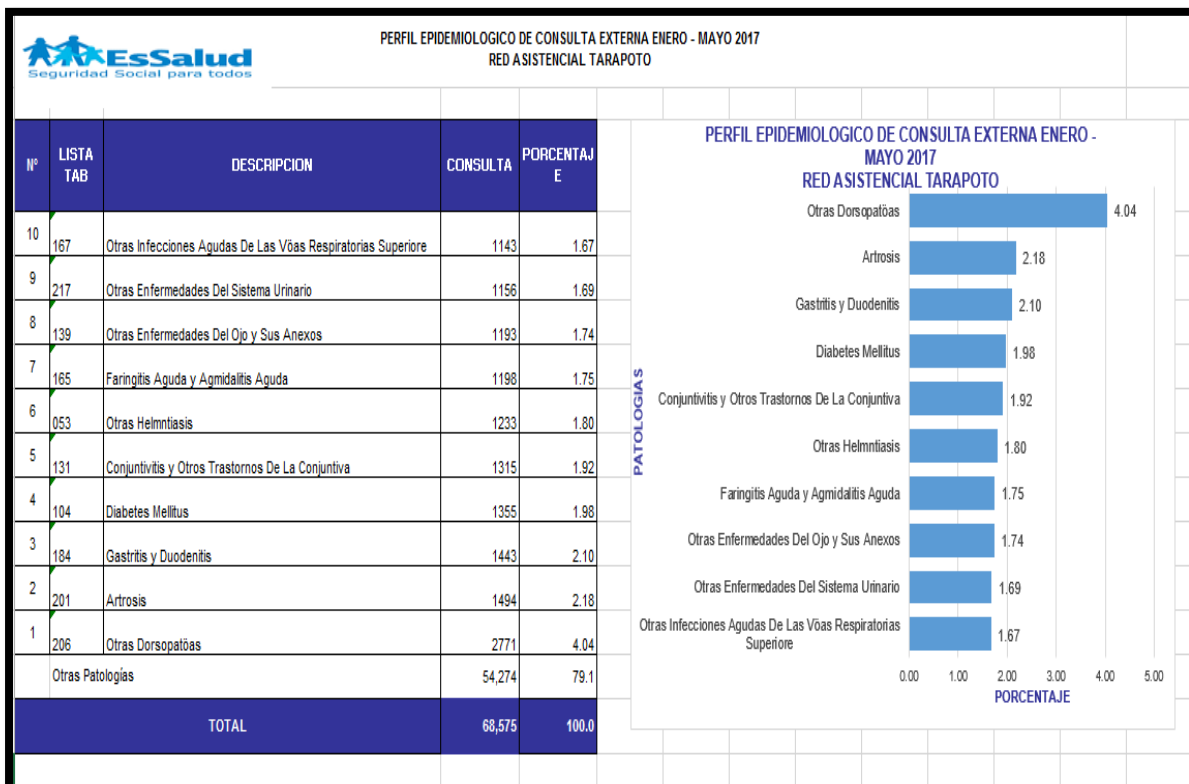
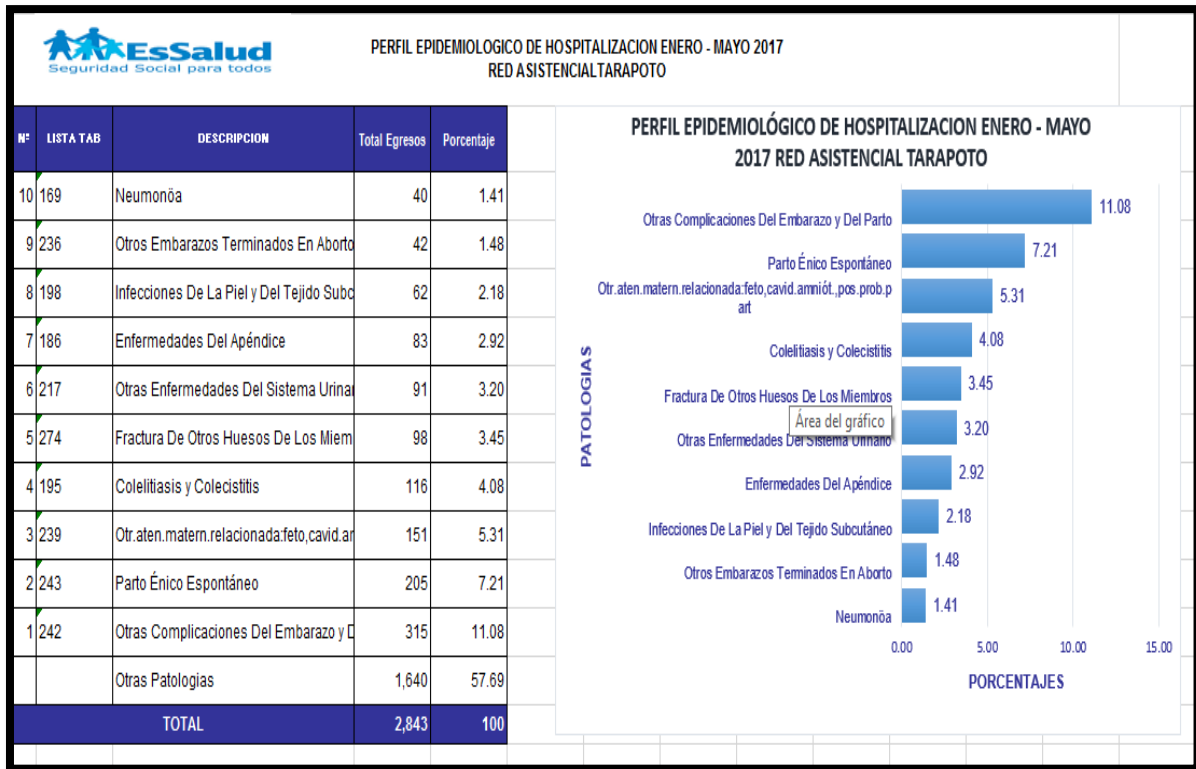
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Cuestionario de Evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios según sus expectativas.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Niveles de satisfacción según las expectativas del usuario.					
1	Identifica Ud. el nombre del personal que lo atiende.					
2	Considera que el personal escucha con atención cuando Ud. le informa sobre sus molestias y preocupaciones.					
3	Considera que el personal informa y le explica de los cuidados que va a recibir.					
4	Considera que el personal le explica los procedimientos que le va a realizar.					
5	La información que recibe por parte de personal le considera útil.					
6	La información recibida es importante.					
7	Confía en la capacidad del personal					
8	Considera que el personal demuestra habilidad en el cumplimiento de sus funciones.					
9	Considera que el personal demuestra seguridad en sus procedimientos.					
10	Considera que el personal inspira confianza para que Ud. se sienta seguro.					
11	Considera que el personal saluda antes de atenderlo.					
12	Considera que el personal atiende de buenas maneras en cualquier actividad que realiza.					
13	Considera que el personal se interesa por su estado de salud.					
14	Considera que el personal tiene en cuenta su malestar cuando le atiende.					
15	Considera que el personal responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.					
16	Considera que el personal se preocupa por su comodidad.					
17	Considera que el personal se preocupa por su recuperación.					
18	Considera que el personal brinda educación para prevenir complicaciones.					
19	Considera que el personal le brinda información precisa y clara acerca de su recuperación.					
20	Considera que el tiempo que le brinda el personal es suficiente.					
21	Percibe Ud. que el personal tiene buenas relaciones interpersonales.					
22	Encuentra Ud. un ambiente de confianza.					
23	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.					

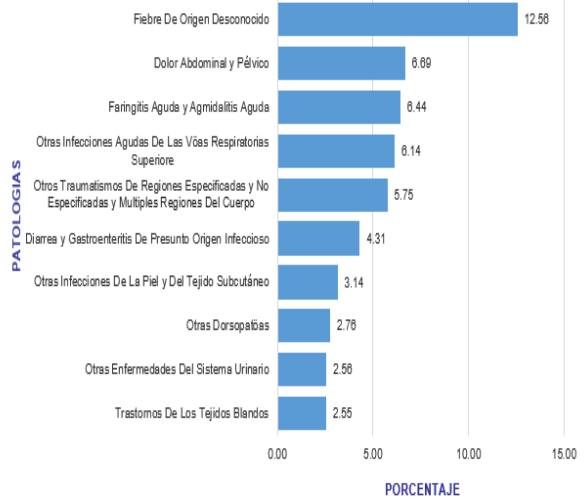
Fuente: Aguilar (2015)

Anexo 4 Estadística Es Salud.



N°	LISTA TAB	DESCRIPCION	Total Atendidos	Porcentaje
10	207	Trastornos De Los Tejidos Blandos	583	2.55
9	217	Otras Enfermedades Del Sistema Urinario	586	2.56
8	206	Otras Dorsopatías	632	2.76
7	199	Otras Infecciones De La Piel y Del Tejido Subcutáneo	720	3.14
6	005	Diarrea y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso	987	4.31
5	281	Otros Traumatismos De Regiones Especificadas y No Espec	1,318	5.75
4	167	Otras Infecciones Agudas De Las Vías Respiratorias Super	1,406	6.14
3	165	Faringitis Aguda y Amigdalitis Aguda	1,474	6.44
2	267	Dolor Abdominal y Pélvico	1,531	6.69
1	268	Fiebre De Origen Desconocido	2,877	12.56
		Otras Patalogias	10,788	47.11
		TOTAL	22,902	100

PERFIL EPIDEMIOLOGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
ENERO - MAYO 2017
RED ASISTENCIAL TARAPOTO



Anexo 5 Documentos sustentatorios.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018**, el mismo será aplicado a los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, quienes constituyen el sujeto de estudio de la validación del instrumento titulado:

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 15-02-18

Nombres y apellidos del juez: César Alfonso Viza Espinoza

Institución donde labora: Colegio de Contadores Públicos de San Ramón

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS
DE SAN RAMÓN

CPC. César Alfonso Espinoza
DECANO
Firma y Sello

DNI: 00953150

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

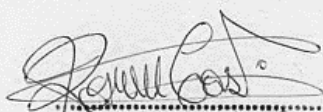
El presente instrumento tiene como finalidad **Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018**, el mismo será aplicado a los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, quienes constituyen el sujeto de estudio de la validación del instrumento titulado:

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02 Fecha actual: 15-02-18
Nombres y apellidos del Juez: Regner Nicolás Castillo Salazar
Institución donde labora: Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE
Años de experiencia profesional o científica: 5 años



Lic. Adm. Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar
Docente Investigador
CLAD: 99759

Firma y Sello

DNI: 41248557

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018**, el mismo será aplicado a los usuarios de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto, quienes constituyen el sujeto de estudio de la validación del instrumento titulado:

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud-Red Asistencial EsSalud Tarapoto, 2018.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 03 Fecha actual: 15-02-18
Nombres y apellidos del Juez: Eduvin Antonio Alvarado Rauso
Institución donde labora: Dirección Regional de Agricultura
Años de experiencia profesional o científica: _____


Firma y Sello

DNI: 28307304



Una Institución Adventista

Facultad de Ciencias Empresariales

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

1281	20...	NT	8137
TRAMITE DOCUMENTARIO			
15 DIC 2017			
HORA: 8:33 a.m.			
EsSalud		RED ASISTENCIAL TARAPOTO	

Morales, lunes 27 de noviembre de 2017

Doctor:
MIGUEL ÁNGEL GONZALES VEGA
Director de la Red Asistencial EsSalud Tarapoto
Tarapoto

Estimado doctor Gonzales:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar un cálido saludo de parte la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, acompañado del deseo de abundantes éxitos en las labores que desempeña.

Asimismo, presentarle al bachiller **HUMBERTO SAAVEDRA NÁJAR**, identificado con código universitario N° 201210757, de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, quien precisa realizar un proyecto de tesis – Investigación denominado "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto, 2017", razón por la que solicitamos brindarle su autorización y aceptación.

Sin otro particular y agradeciendo su gentil apoyo, me suscribo.

Atentamente,



Lic. David Troya Palomino
COORD. DE LA EP. DE ADMINISTRACIÓN

EsSalud	
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	
DIRECCION	
FOJICO:	15 DIC 2017
FECHA:	
HORA:	Doce
RECIBIDO	

SEGURO SOCIAL ES SALUD	
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	
DIRECCION	
18 DIC 2017	
Folio:	
Fecha:	
Hora:	



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

ESALUD REGIONAL DE TARPATO	
UNIDAD DE REGISTROS MÉDICOS, REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS	
Folios:	
Fecha:	26 DIC 2017
Hora:	11:10 am
Firma:	<i>[Firma]</i>

CARTA N° 151 -CCID-D-RATAR-ESSALUD-2017

Tarapoto,

26 DIC 2017

Señor:

Dr. Miguel Ángel Gómez Abanto

Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias
Hospital II Tarapoto

Presente.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS
HUMBERTO SAAVEDRA NAJAR

REFERENCIA : 1. PROVEIDO N° 7948-D-RATAR-ESSALUD-2017
2. DOCUMENTO

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a su Despacho para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo remitirle adjunto, el documento de la referencia. Al respecto solicito la autorización correspondiente para la aplicación de encuestas dentro del trabajo de investigación para el proyecto de tesis del alumno: **Humberto Saavedra Najjar**, con código universitario 201210757 de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

[Firma]
C.R.C. Esteban Salazar Leveau
JEFE DE CAPACITACIÓN
REGISTROS MÉDICOS TARPATO

DMAGV/ESL/pmr
Cc: CCID/RR.HH.
Archivo.

NIT: 1281-2017-8137

Jr. Progreso Cdra. 8 P.I. 9 de AbnH
Tarapoto
San Martín - Perú
Tel. (042) 582370



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

CARTA N° 1134-UARMRYC-HIIT-D-RATAR-ESSALUD-2017

Tarapoto,, 28 DIC 2017'

Señora:
CPC. Esther Salazar Leveau
Jefe (e) Oficina de Planeamiento y calidad
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTAS AL ALUMNO HUMBERTO
SAAVEDRA NAJAR.

REFERENCIA: CARTA N° 151-CCID-RATAR-ESSALUD-2017

Me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar a su despacho el documento de la referencia, manifestandole que esta jefatura autoriza lo solicitado.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is written over an official stamp. The stamp is rectangular and contains the following text: "GÓMEZ ABANTO" at the top, "Asesor(a) Registro" below it, "de la Oficina de Planeamiento y Control de Recursos" in a smaller font, and "SERVICIO ASISTENCIAL TARAPOTO" at the bottom. The word "ESSALUD" is printed at the very bottom of the stamp area.

MAGA/cpj
C.C. Archivo
NIT: 1281-2017-8137



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

CCID

OFICIO N° 002 -D-RATAR-ESSALUD-2018

Tarapoto, 04 ENE 2018

Señor:
Lic. David Troya Palomino
Coordinador de la EP. De Administración
UNIVERSIDAD PERUANA UNION

Ciudad.-

ASUNTO : INFORMA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS:
HUMBERTO SAAVEDRA NAJAR

REFERENCIA : 1. PROVEIDO N° 7948-D-RATAR-ESSALUD-2017
2. CARTA N° 1154-UARMRyC-HIIT-D-RATAR-ESSALUD-2017

De mi consideración:



Tengo a bien dirigirme a su Despacho para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo remitirle adjunto, la carta de la referencia autorizando la aplicación de encuestas para desarrollo de Tesis del alumno: HUMBERTO SAAVEDRA NAJAR, bajo el tema: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO, 2017".

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


David M. Gonzalez Vega
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud

DMAGV/LECC/pmr
Cc: CCID
Archivo.

NIT: 1281-2017-8137

Jc Progreso Cdra. 8 P.J. 9 de Abril
Tarapoto
San Martín - Perú
Tel. (042) 582370



Una Institución Adventista

Facultad de Ciencias Empresariales

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

RESOLUCIÓN N° 0578-2017/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 08 de mayo de 2017

VISTO:

El expediente N° 246/2017 FCE, del bachiller **Saavedra Najar, Humberto**, identificado con Código Universitario N° 201210757, ex alumno de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;
Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la declaratoria de expedito, la aprobación y obtención del Título Profesional;

Que el bachiller **Saavedra Najar, Humberto**, ha solicitado designación de asesor(a), encargado(a) de orientar y asesorar el proceso al proyecto y ejecución de la investigación;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 08 de mayo de 2017, y con las disposiciones establecidas por el Reglamento General de la Grados y Títulos de la Universidad, la directiva para el otorgamiento de grados y títulos;

SE RESUELVE:

- Designar asesor al **Ing. José Tarrillo Paredes**, para que oriente y asesore el proceso y las precisiones correspondientes a la elaboración del proyecto de tesis, presentado por el bachiller **Saavedra Najar, Humberto**.
- Dejar constancia que el plazo correspondiente a la asesoría comprende de seis (6) meses a partir de la comunicación respectiva.

Regístrese, comuníquese y archívese



Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia
DECANO



Mg. Gladys Miler Dávila Dávila
SECRETARIA ACADÉMICA

cc: - Interesada
- Dirección de Investigación - FCE
- Asesor
- Archivo



Una Institución Adventista

Facultad de Ciencias Empresariales

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

RESOLUCIÓN N° 1517-2017/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 23 de octubre de 2017

VISTO:

El expediente N° 666/2017/FCE, del Bachiller: **Saavedra Nájjar Humberto**, identificado(a) con código universitario N° 201210757 ex alumno(a) de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, sede de estudios Tarapoto.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la declaratoria de expedito, la aprobación y obtención del Título Profesional;

Que el Bachiller **Saavedra Nájjar Humberto**, ha presentado su proyecto de informe de tesis, solicitando la designación del Comité Dictaminador respectivo;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 23 de octubre de 2017, y con las disposiciones establecidas por el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, la Directiva para el Otorgamiento de Grados y Títulos;

SE RESUELVE:

Designar el Comité Dictaminador encargado de administrar el proceso de dictaminación correspondiente al proyecto de tesis titulado "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto, 2017", otorgándole un plazo máximo de 15 días para emitir el dictamen respectivo. El Comité Dictaminador queda constituido por los siguientes miembros:

Presidente: Lic. David Troya Palomino
Secretario: Lic. Elmer Cruzado Vásquez
Vocal: Lic. Amado Arce Cobefias

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia
DECAÑO

cc: *Interesado*
Dictaminadores
Archivo (2)



Madys Miler Dávila Dávila
SECRETARÍA ACADÉMICA



Facultad de Ciencias Empresariales

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Una Institución Adventista

RESOLUCIÓN N° 0513-2018/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 09 de abril de 2018

VISTO:

El expediente N° 190-2018/FCE, del bachiller Humberto Saavedra Nájjar, identificado(a) con código universitario N° 201210757, ex alumna(o) de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, sede de estudios Tarapoto.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la declaratoria de expedito, la aprobación y obtención del Título Profesional;

Que el bachiller Humberto Saavedra Nájjar, ha solicitado la inscripción del proyecto de investigación titulado "Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud, Red Asistencial de ESSalud Tarapoto-2017"

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 09 de abril de 2018, y con las disposiciones establecidas por el Reglamento General de la Grados y Títulos de la Universidad, la Directiva para el Otorgamiento de Grados y Títulos;

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de investigación titulado "Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud, Red Asistencial de ESSalud Tarapoto-2017", para que bajo la orientación de su asesor Ing. José Tarrillo Paredes, ejecute el proyecto de investigación, presentado por el bachiller Humberto Saavedra Nájjar, otorgándole un plazo máximo de doce meses para la ejecución.



Dr. Julio Cesar Rengifo Peña
DECANO



Gladys Miller Dávila Dávila
SECRETARIA ACADÉMICA

cc: - Intercedido
- Asesor
- Archivo (2)