



**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL UCAYALI DEL SEGURO  
INTEGRAL DE SALUD, AÑO 2020**

**PRESENTADO POR**

**Mag: CHARLES AYLLON PINCHI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN  
ADMINISTRACION**

**PUCALLPA - PERU**

**2021**



**VICE RECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA  
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL UCAYALI DEL SEGURO  
INTEGRAL DE SALUD, AÑO 2020**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-  
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO  
SOCIOECONÓMICO**

**ASESOR**

**Dr. Carlos Alfonso Monja Manosalva**

### **DEDICATORIA**

A mi madre y al todopoderoso por darme entereza y salud para continuar mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los integrantes de mi familia  
por su apoyo permanente.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis asesores, profesores que me guiaron hacia la culminación exitosa de mi carrera.

# Índice

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
ASTRATTO.....	XIII
INTRODUCCION .....	XIV
1   CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
<b>1.1   Descripción de la Realidad Problemática.</b> .....	16
<b>1.2   Delimitación de la investigación</b> .....	18
<b>1.2.1   Delimitación espacial</b> .....	18
<b>1.2.2   Delimitación social</b> .....	18
<b>1.2.3   Delimitación temporal</b> .....	18
<b>1.2.4   Delimitación conceptual</b> .....	18
<b>1.3   Problema de la investigación</b> .....	19
<b>1.3.1   Problema principal</b> .....	19
<b>1.3.2   Problemas específicos</b> .....	19
<b>1.4   Objetivos de la Investigación:</b> .....	19
<b>1.4.1   Objetivo General</b> .....	19
<b>1.4.2   Objetivos Específicos</b> .....	20
<b>1.5   Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación:</b> .....	20
<b>1.5.1   Justificación</b> .....	20
<b>1.5.2   Importancia</b> .....	22
<b>1.6   Factibilidad de la investigación</b> .....	22
<b>1.7   Limitaciones del estudio</b> .....	23
2   CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO.....	24
<b>2.1   Fundamentación Ontológica</b> .....	24
3   CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	29
<b>3.1   Antecedentes del Problema</b> .....	29
<b>3.1.1   Antecedentes Internacionales</b> .....	29

3.1.2	<b>Antecedentes Nacionales</b> .....	31
3.2	<b>Bases Teóricas o Científicas</b> .....	33
3.2.1	<b>Calidad de Servicio</b> .....	33
3.2.2	<b>Satisfacción del usuario</b> .....	37
3.3	<b>Definición de términos Básicos</b> .....	38
4	<b>CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	41
4.1	<b>Hipótesis general</b> .....	41
4.2	<b>Hipótesis Específicos</b> .....	41
4.3	<b>Definición conceptual y operacional de las variables</b> .....	41
4.3.1	<b>Variable Independiente</b> .....	42
4.3.2	<b>Variable dependiente</b> .....	42
4.4	<b>Operacionalización de las variables</b> .....	43
5	<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	44
5.1	<b>Enfoque, Tipo y nivel de Investigación</b> .....	44
5.1.1	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	44
5.1.2	<b>Tipo de Investigación</b> .....	44
5.1.3	<b>Nivel de Investigación</b> .....	44
5.2	<b>Diseño y Método de la Investigación</b> .....	45
5.2.1	<b>Método de Investigación</b> .....	45
5.2.2	<b>Diseño de Investigación:</b> .....	45
5.3	<b>Población y muestra de la investigación</b> .....	46
5.3.1	<b>Población</b> .....	46
5.3.2	<b>Muestra</b> .....	47
5.4	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	48
5.4.1	<b>Técnicas</b> .....	48
5.4.2	<b>Instrumentos</b> .....	48
5.5	<b>Validez y confiabilidad</b> .....	49
5.6	<b>Procesamiento y análisis de datos</b> .....	50
5.7	<b>Ética de la Investigación</b> .....	50
6	<b>CAPÍTULO VI: RESULTADOS</b> .....	51
6.1	<b>Análisis Descriptivo</b> .....	51
6.2	<b>Análisis Inferencial</b> .....	63
7	<b>CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	68

APORTE CIENTIFICO .....	70
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	74
ANEXOS.....	76
Anexo N°1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo N°2: Cuestionario sobre Calidad de servicio en la unidad desconcertada regional Ucayali del seguro integral de salud año 2020 .....	78
Anexo N°3: Cuestionario sobre satisfacción del usuario en la unidad desconcertada regional Ucayali del seguro integral de salud año 2020 .....	80
Anexo N°4: Ficha de validación del instrumento .....	82
Anexo N°5: Copia de la data procesada.....	87
Anexo N°6: Consentimiento informado.....	93
Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo .....	94
Anexo N°8: Declaratoria de autenticidad de tesis.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Calidad de Servicio.....	51
Tabla 2: D1 Fiabilidad.....	52
Tabla 3: D2 Tangibilidad.....	53
Tabla 4: D3 Empatía.....	54
Tabla 5: Variable Satisfacción del usuario .....	55
Tabla 6: D1 Estrategia .....	56
Tabla 7: D2 Sistema .....	57
Tabla 8: D3 Gente.....	58
Tabla 9: Prueba de Normalidad.....	59
Tabla 10: Contrastación de Hipótesis General .....	60
Tabla 11: Contrastación de Hipótesis Especifica 1 .....	61
Tabla 12: Contrastación de Hipótesis Especifica 2 .....	62
Tabla 13: Contrastación de Hipótesis Especifica 3 .....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Variable Calidad del servicio .....	51
Gráfico 2: D1 Fiabilidad.....	52
Gráfico 3: D2 Tangibilidad.....	53
Gráfico 4: D3 Empatía.....	54
Gráfico 5: Variable Satisfacción del usuario .....	55
Gráfico 6: D1 Estrategia.....	56
Gráfico 7: D2 Sistema .....	57
Gráfico 8: D3 Gente .....	58

## RESUMEN

En el mundo actual que se encuentra totalmente globalizado, las instituciones públicas y privada debe estar en permanente competencia, la cual está basada principalmente en la calidad de los bienes o servicios que ofertan, así como en la satisfacción del usuario, la misma que hace necesario que se realicen estudios de forma continua, a fin de poder ir ofertando mejores servicios y que estos puedan calzar o satisfacer de una forma las expectativas de los usuarios. Esto es aún más necesario en el área de servicios, que es donde existen diversos factores que deben ser evaluados continuamente a fin de poder detectar ciertas omisiones, fallas y ser oportunamente levantados y brindar la calidad y satisfacción competitiva. Razón por la cual se ha realizado el presente estudio para determinar la situación del servicio ofertado y la satisfacción de los usuarios y proponer alternativas que superen la situación presente, mediante mejoras en los servicios ofertados.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020.

Las variables de estudio para la calidad de servicio la fiabilidad, la tangibilidad y la empatía y par la variable satisfacción del usuario la estrategia, sistemas y gente.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, básica, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por el personal de colaboradores que en total fueron 10 y de 410 usuarios, la muestra para los colaboradores fue censal y para los usuarios fue de 199.

Los resultados del análisis de los datos fueron normales, por lo que se empleó el estadístico Pearson. Se determinó según la significancia bilateral 0,217 mayor de  $p = 0.05$ : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020. Con un  $r$  de  $-,088$  casi nulo

**PALABRAS CLAVE:** Calidad de servicio, Satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

In today's world that is totally globalized, public and private institutions must be in permanent competition, which is based mainly on the quality of the goods or services they offer, as well as on user satisfaction, the same that makes necessary that studies be carried out continuously, in order to be able to offer better services and that these can match or satisfy in a way the expectations of the users. This is even more necessary in the service area, which is where there are various factors that must be continuously evaluated in order to be able to detect certain omissions, failures and be timely raised and provide quality and competitive satisfaction. Reason for which this study has been carried out to determine the situation of the service offered and the satisfaction of users and propose alternatives that overcome the present situation, through improvements in the services offered.

The objective of the research was to determine the level of relationship between the quality of service and user satisfaction in the Ucayali Regional Decentralized Unit of the Comprehensive Health Insurance, year 2020.

The study variables for the quality of service are reliability, tangibility and empathy, and for the variable user satisfaction, strategy, systems and people.

The methodology used was of a quantitative, basic approach, a correlational descriptive level, a hypothetical deductive method, and a non-experimental design. The population was made up of collaborators staff, who in total were 10 and 410 users, the sample for collaborators was census and for users it was 199.

The results of the data analysis were normal, so the Pearson statistic was used. It was determined according to the bilateral significance 0.217 greater than  $p = 0.05$ : There is no significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the Ucayali Regional Decentralized Unit of the Comprehensive Health Insurance year 2020. With an  $r$  of  $-.088$  almost zero

**KEY WORDS:** Quality of service, User satisfaction.

## ASTRATTO

Nel mondo odierno che è totalmente globalizzato, le istituzioni pubbliche e private devono essere in concorrenza permanente, che si basa principalmente sulla qualità dei beni o servizi che offrono, nonché sulla soddisfazione dell'utente, la stessa che rende necessario lo studio. continuamente, per poter offrire servizi migliori e che questi possano corrispondere o soddisfare in qualche modo le aspettative degli utenti. Ciò è ancora più necessario nell'area dei servizi, dove sono presenti diversi fattori che devono essere continuamente valutati per poter rilevare alcune omissioni, guasti ed essere tempestivamente sollevati e fornire qualità e soddisfazione competitiva. Motivo per cui questo studio è stato condotto per determinare la situazione del servizio offerto e la soddisfazione degli utenti e proporre alternative che superino la situazione attuale, attraverso il miglioramento dei servizi offerti.

L'obiettivo della ricerca era determinare il livello di relazione tra la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti nell'Unità Decentrata Regionale di Ucayali dell'Assicurazione Sanitaria Completa, anno 2020.

Le variabili di studio per la qualità del servizio sono affidabilità, tangibilità ed empatia, e per la variabile soddisfazione dell'utente, strategia, sistemi e persone.

La metodologia utilizzata era di un approccio quantitativo di base, un livello descrittivo correlazionale, un metodo deduttivo ipotetico e un disegno non sperimentale. La popolazione era composta dal personale dei collaboratori, che in totale erano 10 e 410 utenti, il campione per i collaboratori era censito e per gli utenti era 199.

I risultati dell'analisi dei dati erano normali, quindi è stata utilizzata la statistica di Pearson. È stato determinato in base alla significatività bilaterale 0,217 maggiore di  $p = 0,05$ : non esiste una relazione significativa tra la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti nell'Unità Decentrata Regionale Ucayali dell'Assicurazione Sanitaria Completa anno 2020. Con una  $r$  di  $-0,088$  quasi zero

**PAROLE CHIAVE:** qualità del servizio, soddisfazione dell'utente.

## INTRODUCCION

En el mundo globalizado, los consumidores cada vez son más exigentes, en los bienes y servicios que demandan, donde para el caso de los servicios, requieren cada vez más altos estándares en su atención, lográndose así la satisfacción del usuario.

Esta calidad de servicio debe ser ofertada por el productor u ofertante del servicio, el mismo que requiere de medios y recursos humanos altamente competitivos, debiéndose para ello capacitarlos, entrenarlos en la atención a los usuarios. Esta calidad de servicio se viene dando en el ámbito privado y público, ya que el usuario constantemente eleva su calidad de vida y demanda cada vez mejor calidad de servicio, principalmente en las actividades relacionadas a la salud, donde esta genera confianza, imagen y el logro de los objetivos organizacionales, ya que al tener usuarios satisfechos genera lealtad hacia el servicio, haciendo que la empresa se desarrolle competitivamente y tenga mayor cobertura, logrando la competitividad deseada.

Este es el caso de determinar la asociación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, a fin de mejorar la calidad brindada actualmente en beneficio de la comunidad, elevando de esta manera la calidad de vida.

La investigación se desarrolló en 06 capítulos, las cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I: Planteamiento del Problema:** La cual consideró la realidad problemática, problema general y específicos, delimitaciones, justificación, importancia, limitaciones y factibilidad.

**Capítulo II: Marco Filosófico:** Se refiere a las reflexiones filosóficas de acuerdo a la naturaleza del hombre en el mundo actual relacionado al estudio del tema de investigación.

**Capítulo III: Marco Teórico Conceptual:** Incluye los antecedentes nacionales e internacionales, la base teórica y los términos básicos.

**Capítulo IV: Hipótesis y Variables:** Considera las hipótesis, conceptualización y operacionalización de las variables

**Capítulo V: Metodología de la Investigación:** Se considera el tipo, nivel, diseño, método, población, muestra, validez y confiabilidad relacionados a la investigación.

**Capítulo VI: Resultados de la Investigación:** Se considera las estadísticas descriptiva e inferencial.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

# 1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

La calidad de los servicios es una prioridad para los reguladores de América Latina. (Leticia Pautasio, 2016) en su artículo para tele semana describe que en los últimos meses se ha visto numerosas iniciativas y estrategias para llevar adelante monitoreo de calidad de servicio, son los casos de Brasil, Chile y Bolivia, entre otros, como de regulaciones que establecen parámetros mínimos de calidad que deben cumplir, como por ejemplo el caso de los operadores de servicio de atención al cliente. Al mismo tiempo, muchos reguladores abrieron canales de atención para dar trámite a los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. La estrategia tiene varias puntas: desde la creación de un marco normativo, hasta la supervisión, la difusión de información, las mediciones de calidad de servicio, educación al consumidor y hasta la instalación de sitios para resolver reclamos en última instancia administrativa.

A nivel global el servicio al cliente deja mucho que desear, (Asier Bollar, 2016) en su artículo “Los 8 retos de América Latina para competir en la economía del servicio al cliente” describe que sólo el 58% de las compañías comienzan a implementar estrategias de experiencia del consumidor, según el Reporte de Experiencia de Compra Integrada Econsultancy/CACI. Esta situación es todavía más grave en América Latina, las empresas tienen problemas para cambiar a la misma velocidad que los consumidores, abundan las páginas web saturadas que no se personalizan, centros de atención con tiempos de espera abrumadores e incontables barreras para resolver sus problemas independientemente del canal que utilicen. En América Latina adoptar un moderno servicio de atención no se considera como una meta estratégica de alta prioridad. La situación ha llegado a ser tan extrema que en Brasil se ha tenido

que regular la respuesta a las quejas de clientes bajo pena de multa. México es el país de la región con peor nivel de servicio al cliente según un estudio de Accenture, no sólo es la principal razón para cambiar de proveedor, sino que está poniendo en riesgo el desarrollo de México en la exportación de Servicios de Atención a Clientes.

El diario (Gestión, 2018) en su artículo titulado “El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina” los peruanos tienen “corazón de servicio” y son bastante creativos. Las empresas de comercio y telefonía están mejorando sus políticas de calidad, todavía la cantidad de experiencias de consumo negativas son mayores que las positivas. Sin embargo, tenemos ventajas, sobre todo en el aspecto personas. Los peruanos tienen un corazón de servicio y son creativos. Esas son características especiales con las que podríamos redondear bastante bien las mejoras: introducir un liderazgo, una guía adecuada y esquemas de gestión exitosos. Sin duda, nos tomará tiempo, pero es una tarea pendiente. Es un sector con mucha diversidad de actividades, como comercio, salud, educación, transportes y comunicaciones, etc. También toda la parte de servicios de consultorías. Sin duda, en el rubro comercio es donde más se ha crecido. Y donde existe un déficit de cobertura y calidad de atención es en salud y educación, que es donde se están dando los grandes cambios.

En una encuesta realizada por Ipsos Apoyo en el año 2016 sobre satisfacción de los usuarios, se obtuvo resultados que reflejan que los peruanos no están satisfechos cuando reciben atención, un 76% de los encuestados respondió negativamente ante la pregunta ¿Reciben una adecuada atención?, de este porcentaje el 22% indicó que es porque no estaban satisfechos, 20% señala que no contaba con un buen trato al momento de ser atendido 19%. Esto se ve reflejado en muchas organizaciones sobre el sentir de los usuarios hacia sus trabajadores.

En sistema de salud integral en Ucayali atiende a más del 50% de la población de la región de Ucayali, la falta de personal, de infraestructura adecuada, el hospital regional que desde hace más de 6 años atrás que no puede ser terminada, las constantes huelgas de los trabajadores por sueldo justos, hace que la calidad de

servicio que se brinda a los paciente sea limitada y carezca de la calidad que se merecen, esto hace que los usuarios califiquen constantemente a que se recibe una mala atención que no satisfacen sus necesidades, o que si lo hace son al mínimo.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el ámbito territorial de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, en el área de la oficina de administración ubicada en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo y departamento de Ucayali.

### **1.2.2 Delimitación social**

La unidad de análisis que se estudió fueron los trabajadores de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali, conformada por profesionales de la salud y otras especialidades y los usuarios de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

La elaboración y ejecución de la investigación, se realizó durante los meses de Julio a diciembre 2020.

### **1.2.4 Delimitación conceptual**

Se estudió en base a los fundamentos bibliográficos científicos que se reflejará en el marco teórico y definición conceptual de las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del Usuario y sus respectivas dimensiones.

### **1.3 Problema de la investigación**

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?

### **1.4 Objetivos de la Investigación:**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.
- Analizar el nivel de relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.
- Analizar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.

#### **1.5 Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación:**

##### **1.5.1 Justificación**

###### **1.5.1.1 Justificación social**

El estudio tiene una importancia social, pues los resultados del estudio servirán como base para ejecutar planes de acción para mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.

Justificación social. ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen, ¿qué alcance o proyección social tiene? Hernández, R. (2014).

### **1.5.1.2 Justificación teórica**

La investigación permitió conocer las teorías en el marco teórico, los antecedentes y la realidad problemática, de las variables en estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Se debe de indicar que teorías (administrativas, económicas, contables, de turismo, de ingeniería sustentan la investigación) y cómo aportan a la investigación. Carhuancho, I. (2019)

### **1.5.1.3 Justificación metodológica**

La presente investigación utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cron Bach, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo de margen de error y poder comprobar las hipótesis propuestas.

Es decir, corresponderá indicar las razones por la que optó abordar el estudio bajo el diseño no experimental, experimental, estudio de caso, investigación acción, holística, etc.; así también deberá argumentar si el resultado resuelve algún problema y como se evidenciará. Carhuancho, I. (2019)

### **1.5.1.4 Justificación práctica**

El estudio permitió aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática que se vive en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020, con la temática de la calidad de servicios y satisfacción a los usuarios.

Es decir, se responde a la utilidad de la investigación en el campo empresarial, desde luego está relacionado con la disminución de costos y tiempo, incremento de la rentabilidad, mejora de la calidad de servicios, entre otros. Carhuancho, I. (2019).

### **1.5.2 Importancia**

La presente investigación pone sobre la balanza el trabajo del estado mediante sus órganos jurisdiccionales encargados de realizar la gestión pública en el sector salud en beneficio de los ciudadanos, el cual permita alcanzar un desarrollo sostenible de la comunidad, como es el caso de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud.

Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social, a formular una teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. Lo que algunos consideran relevante para investigar puede no serlo para otros, pues suele diferir la opinión de las personas. Hernández, G. (2014).

### **1.6 Factibilidad de la investigación**

Para este proyecto se contó con un asesor metodológico y asesor para analizar los datos estadísticos y el investigador. El proyecto será financiado íntegramente por el investigador., Asimismo se contará con el equipamiento, movilidad y útiles de escritorio que permitan realizar el trabajo en forma factible.

Para ello, debemos tomar en cuenta la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación Mertens, (2010).

## **1.7 Limitaciones del estudio**

La investigación se realizó en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud. Los recursos económicos son propios del investigador. Dada la actual coyuntura mundial, y especialmente la que vivimos en nuestro país, el presente trabajo de investigación tendrá restricciones para la recolección, procesamiento y análisis de datos, así como la obtención de la bibliografía, pero, por otro lado, el desarrollo de tecnología digital y virtual, nos permite superar este escollo coyuntural. El mismo que se realizó mediante el Google Drive y la virtualidad para llevar a cabo la investigación.

## 2 CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO

### 2.1 Fundamentación Ontológica

Existen varios modelos que han tratado de dar respuesta a la evaluación de la calidad en las organizaciones de servicios y que pueden recogerse principalmente bajo dos escuelas (Ramos, 2001): la escuela norte europea y la escuela norteamericana. En ambas escuelas se considera que la calidad del servicio es un concepto multidimensional, cuyas distintas dimensiones han de tenerse en cuenta para entender toda su magnitud. Ahora bien, en la actualidad no hay consenso en cuanto al número de dimensiones que definen la calidad del servicio, dado que este aspecto estará condicionado por la especificidad del servicio ofrecido por cada organización. Por lo tanto, se hace necesario, estudiar la calidad del servicio en cada tipo de organización y en cada tipo de servicio ofrecido.

Actualmente gran parte de la academia considera que calidad del servicio, así como la satisfacción del usuario son conceptos distintos, aunque están relacionados. La relación que se produce entre ambos conceptos continúa siendo objeto de debate en la actualidad (Martínez,2010), principalmente debido a la falta de consenso a su definición. A este respecto, la existencia de diferentes definiciones y modelos de la calidad del servicio, así como de la satisfacción del usuario, aportan complejidad de relaciones entre ambos.

Las áreas de estudio que mayor interés ha recibido la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es a la relación de causalidad entre ambos. (García, 2012).

La satisfacción del usuario es consecuencia de la calidad del servicio, también se ha defendido una relación bidireccional entre ambos constructos.

Sin embargo, en la actualidad esta cuestión todavía está sin resolver y continúa siendo objeto de debate (Chenet, Dagger y O'Sullivan, 2010).

Así, varios autores indican que es la satisfacción del usuario la que antecede a la calidad del servicio (Schommer y Wiederholt,1994), como sucede en los servicios de alto contenido emocional (Dabholkar, 1995).

El enfoque epistemológico, pues considera que la investigación de calidad del servicio se realiza en un contexto de alta productividad y competitividad dentro de la globalización de los conocimientos y las comunicaciones. En términos muy generales, sostiene que el conocimiento es relativo al contexto. Ciertas características del contexto (como las intenciones y suposiciones de las personas en el contexto servir a otros), moldean los criterios que uno debe satisfacer para que nuestras creencias se consideren como conocimientos.

Desde la antigüedad el hombre ha concebido y controlado la calidad en diversas actividades incluida la producción de aquellos productos que podía ingerir discriminándolos de aquellos que le hacían daño para su salud.

En la edad media, la forma en la que se producía y mantenían los productos de calidad era a través de los talleres de artesanos que durante largos periodos entrenaban a los aprendices a través de los gremios, en los que se llenaban de un sentido de orgullo e identidad para lograr productos de calidad.

Desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido las cuestiones sobre la calidad. El Código de Hammurabi, que data del año 2150 A.C., declara: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte.” Los inspectores fenicios suprimieron todas las transgresiones repetidas de las normas de la calidad, cortándole la mano a quien hacía un producto defectuoso; aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 A.C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel mientras los picapedreros observaban. Los mayas, en América Central, también usaron este método. Todas estas civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas.

Durante el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios. Los artesanos se convirtieron tanto en entrenadores como en inspectores; conocían a fondo su trabajo, sus productos y a sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían. Estaban orgullosos de su trabajo y en enseñar a otros a hacer un trabajo de calidad. El gobierno fijaba y proporcionaba normas (por ejemplo, pesas y medidas) y, en la mayor parte de los casos, un individuo podía inspeccionar todos los productos y establecer un patrón de calidad único. Este estado idílico de la calidad podía florecer en un mundo pequeño y local, pero el crecimiento de la población mundial exigió más productos. (Servat,2002)

Aristóteles cuando instruía a Alejandro Magno, le decía: “La excelencia es el arte que se alcanza a través del entrenamiento y del hábito, nosotros somos lo que hacemos repetidamente, la excelencia entonces, no es un acto, sino un hábito”.

### **La Revolución Industrial**

Desde 1776, aproximadamente, fecha en la cual Adam Smith publica su célebre libro La Riqueza de las Naciones (Smith, 1994) y queda formalizada la Revolución Industrial, el propósito que orientaba a las organizaciones industriales era alcanzar cuotas de producción. El volumen era lo importante. Esta manera de concebir el funcionamiento de las empresas se difundió durante los siguientes siglos. Con el advenimiento de la organización automotriz, en los primeros años del siglo XX, la estrategia empresarial de Henry Ford y los métodos de producción pregonados por Frederick Taylor impulsaron las nuevas ideas sobre cómo manejar la organización industrial.

Con la primera y segunda guerras mundiales se generó una necesidad de producción de bienes y servicios. Durante la época de la posguerra (a partir de 1945) se creó un escenario donde prevaleció aún más la demanda de bienes y servicios, especialmente para la mayoría de los países europeos y asiáticos que habían sufrido las terribles consecuencias de una guerra devastadora. En Occidente, Estados Unidos se convirtió en el líder de la producción masiva de bienes y servicios. El objetivo fundamental seguía siendo el mismo pregonado por los pensadores clásicos de la Revolución Industrial: había que producir y cumplir las cuotas preestablecidas. Si se generaba

mucho despilfarro o había reelaboraciones, no importaba, el costo que generaban los defectos se le cobraba al cliente. Simplemente se aumentaba el precio al producto y el cliente siempre lo compraría. (Howard, 1991)

La producción en masa de productos manufacturados se hizo posible mediante la división del trabajo y la creación de partes intercambiables; sin embargo, ello creó problemas para los que estaban acostumbrados a que sus productos fueran hechos a la medida.

El sistema industrial moderno comenzó a surgir a fines del siglo XIX. En los Estados Unidos, Frederick Taylor fue el pionero de la administración científica; suprimió la planificación del trabajo como parte de las responsabilidades de los trabajadores y capataces y la puso en manos de los ingenieros industriales. Henry Ford introdujo la línea de ensamblaje en movimiento en la producción de la Ford Motor Company. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo. Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos aceptables de los no aceptables. Se vio la calidad como la sola responsabilidad del departamento de fabricación.

Muy pronto se hizo evidente que la prioridad del director de la producción era cumplir con los plazos fijados para la fabricación en lugar de preocuparse por la calidad. Perdería su trabajo si no cumplía con las demandas de la producción, mientras que sólo recibiría un regaño si la calidad era inferior. Eventualmente la administración superior llegó a comprender que la calidad sufría a causa de este sistema, de modo que se creó un puesto separado para un inspector jefe.

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral.

Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000 ya que está busca la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización.

### 3 CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 3.1 Antecedentes del Problema

##### 3.1.1 Antecedentes Internacionales

Ros (2016) en su investigación titulada *Calidad Percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* tesis para obtener el grado de doctor en administración y dirección de empresas en la universidad Católica San Antonio de Murcia, el estudio de la investigación fue el de determinar las

relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista la investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que el servicio Educativo de ASTRADE perciben que la satisfacción del usuario con el servicio es un constructo unidimensional

Salas (2016) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio para determinar el nivel de deserción estudiantil en la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*, para obtener el grado de doctor la administración de empresas con mención en marketing, para la Universidad católica de Santiago de Guayaquil, la investigación es de tipo según su alcance cuantitativo, descriptivo y exploratorio, cuyo objetivo fue “Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados”, la población de estudio está conformada por 431 conformado por docentes, alumnos, padres de familia, directivos y personal administrativos y la muestra fue de 202 estudiantes y 202 padres de familia, la conclusión fue que “la

institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos”.

López (2018) en su investigación titulada *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil* tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas en la universidad Santiago de Guayaquil”, la investigación fue descriptivo correlacional, el objetivo de la investigación fue determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente.

Armada (2015) en su investigación titulada *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución* tesis para obtener el grado de doctor en administración en la Universidad de Murcia, el objetivo de la investigación fue determinar del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, la investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, se llegó a la conclusión que confirmaron que el valor medio de satisfacción percibida es alta, el grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

Figuroa (2016) en su investigación titulada *Satisfacción del usuario y la calidad en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos* tesis para obtener el grado magister en administración para la universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango en México, el objetivo de la investigación fue Identificar cómo es la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el diseño de investigación fue descriptivo , la población fue de 170 usuarios y la muestra de 56 usuarios, se llegó a

la conclusión de que la satisfacción al usuario esta ligada a la calidad del servicio y la atención al usuario, carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Cabrera (2015) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de la satisfacción del usuario y su calidad de atención en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño* tesis para optar el grado de doctor de administrador de empresas, en la universidad de Nariño en Colombia, el objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención al usuario en los puntos de venta directa de las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto, la investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo, la muestra fueron las empresas lácteas de la ciudad de San Juan, y se llegó a la conclusión de que el cuestionario realizado en esta investigación permitió la realización de mediciones estables y consistentes, al tener un coeficiente de alfa de Cronbach de  $0,832 > 0,7$  y una media de adecuación muestral KMO satisfactoria, debido a que se encuentra por encima del valor mínimo aceptable (0.5).

### **3.1.2 Antecedentes Nacionales**

Bullon (2016) en su investigación titulada *La satisfacción estudiantil con la calidad de servicio de la universidad*, tesis para obtener el grado de maestro psicología educacional, para la pontífice universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue “la construcción de un instrumento de medición en la satisfacción de la calidad educativa de la universidad”, esta investigación es de tipo descriptivo, no experimental, su

muestra fue 156 estudiantes universitarios, la conclusión fue “identificar aquellos aspectos de la realidad educativa en los que se alcanza satisfacción y aquellos en los que no se logran los niveles esperados, para que a partir de esta retro alimentación se pueda orientar la mejora del servicio educativo que se ofrece se puede afirmar que sí es posible construir un instrumento de medición de la percepción de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa en la universidad, con adecuados niveles de validez y confiabilidad.”

Inga (2016) en su investigación titulada *Calidad de servicio, inclusión asertiva y adaptación escolar de estudiantes con necesidades educativas especiales UGEL 07 San Borja*, para optar el grado académico de doctor en educación, para la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la Calidad educativa, inclusión educativa asertiva y adaptación escolar de estudiantes con necesidades educativas especiales UGEL 07 San Borja”, la investigación fue básica, que se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal correlacional, De la población de estudio conformada por docentes de instituciones educativas denominadas inclusivas, corresponde a una población finita y una muestra intencional, la conclusión fue que “Existe relación positiva entre la Calidad Educativa con un valor rho Spearman = ,455 y un nivel de significancia  $p= 0,000$  esta correlación es de nivel moderada; asimismo se observa una correlación positiva de magnitud alta entre la Inclusión asertiva y la adaptación escolar con un valor rho Spearman  $\rho= ,756$  y un valor  $p= 0,000$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna”

Ton (2014) en su investigación titulada *Atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02 – 2014* tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública en la universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Lima, el objetivo de la investigación fue determinar qué relación existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02, 2014, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo y diseño fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 196 usuarios, se llegó a la conclusión que si existe una correlación positiva significativa entre la atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02.

Cachay (2015) en su investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014* tesis para obtener el grado de magister en gestión pública en la universidad Cesar Vallejo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo y diseño fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 150 usuarios, se llegó a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, representó una moderada correlación entre las variables.

Bejarano (2016) en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. tesis para obtener el grado de magister en gestión pública por la Universidad Cesar Vallejo, se planteó determinar la relación entre ambas variables, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, Para la variable calidad de servicio se usó un cuestionario a escala con las 5 dimensiones ServQUAL y para la segunda variable un cuestionario basado 5 dimensiones del modelo de Mejia Acosta, aplicado a 339 usuarios, Rho de Spearman ofrece los valores sig=0,31 y un r= 0,117 a nivel Global infiriéndose que existe una relación directa muy baja.

## **3.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **3.2.1 Calidad de Servicio**

#### **Definición**

(Deming, 2019) Define a la calidad como la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y

técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

(Kotler, 2015) mencionan que la calidad en el servicio de un restaurant debe ser funcional, a la hora de la entrega del servicio, y técnica, en el momento en que el comensal percibe la calidad de los alimentos que recibe durante la transacción del servicio.

(Ishikawa, 2016) define como calidad a “Que cumplan los requisitos de los consumidores” o también “Prever los requisitos y necesidades de los consumidores”.

Según (Rojas, 2019) “la calidad puede ser entendida como la conformidad que guarda un producto o un servicio, con unas normas-patrón establecidas y dadas a conocer a los interesados por una entidad reconocida por todo el sector”.

(Zeithaml, 2016) definen la calidad como “la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos”

(White, 2014) indica que la calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Según Zeithaml (2016) la calidad de servicio presenta tres características que lo diferencian de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

### **Intangibilidad**

Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.

### **Heterogeneidad**

La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe.

### **Inseparabilidad**

La producción y el consumo de la mayoría de los servicios son inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Más bien corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa que hace contacto con este, aquí depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad.

Figura N°1: Resumen de las características de calidad

Características	Implicaciones
Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios no pueden almacenarse</li> <li>• Los servicios no se pueden patentar</li> <li>• Es más difícil fijar un precio a los servicios que a los bienes</li> </ul>
Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es más difícil comunicar servicios que bienes</li> <li>• La producción del servicio depende de cómo interactúen el comprador y el proveedor</li> <li>• La calidad puede verse afectada por factores no controlables por el proveedor del servicio, o por imprevistos</li> <li>• Puede que el servicio prestado no se ajuste a lo planificado o comunicado</li> <li>• El riesgo percibido por los consumidores suele ser más alto que con los bienes</li> </ul>
Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes participan en la producción del servicio</li> <li>• Los servicios generalmente se producen y consumen simultáneamente</li> <li>• La descentralización de funciones de los trabajadores de empresas de servicios es muy importante</li> <li>• La producción masiva puede ser difícil</li> </ul>
Caducidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es complicado sincronizar la oferta con la demanda</li> <li>• Los servicios no se pueden devolver</li> <li>• Los servicios, generalmente, no se pueden revender</li> </ul>

Fuente: (Zeithaml, 2016)

## DIMENSIONES DE CALIDAD

Según (Zeithaml, 2016) la calidad tiene 5 dimensiones que a continuación define:

### a) **Fiabilidad:**

La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable, es decir con la que se presta el servicio en forma precisa.

### b) **Garantía:**

El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.

### c) **Tangibilidad:**

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

### d) **Empatía:**

La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.

**e) Sensibilidad:**

La buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.

Según Chiavenato, I. (2016) Define a la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas recursos, incluidos reclutamiento selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

### **3.2.2 Satisfacción del usuario**

#### **Definición**

(Parra, 2016) define satisfacción al usuario como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

(Pizzo, 2013) define satisfacción al usuario como el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores.

(Bolaños, 2016) Define satisfacción al usuario como prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

**LA ATENCIÓN AL USUARIO TIENE TRES DIMENSIONES:**

Según (Parra, 2016) la satisfacción tiene las siguientes dimensiones:

### **1. Estrategia**

La estrategia incluye las políticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia el cliente. En la estrategia de servicio se define el valor que se desea para los clientes, se caracteriza por la preocupación de adaptar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos de usuario.

### **2. Sistema**

Hace referencia a los recursos que utiliza un empleado en la atención al cliente, dirigidos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.

### **3. Gente**

En una empresa u organización que busca la calidad de atención, se espera que los trabajadores conozcan su trabajo, se disponga de un trato agradable y satisfagan las necesidades del cliente.

## **3.3 Definición de términos Básicos**

**Actividad:** (Zeithaml, 2016) lo define como un conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto. Toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado. También se denomina actividad a cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto.

**Alta dirección:**(Bolaños, 2016) lo define como la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Amenazas:** Según (Zeithaml, 2016) es aquella toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

**Aseguramiento de la calidad:** Según (Parra, 2016) es parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Debilidades:** De acuerdo a (Bolaños, 2016) son los elementos de la empresa que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

**Evaluación:** (Zeithaml, 2016) lo define como un proceso utilizado para verificar y medir el impacto de otros procesos en base al cumplimiento de objetivos preestablecidos y las características de productos y servicios.

**Mejora continua:** Según (Rojas, 2019) es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y este trabajo nunca termina.

**Eficiencia:** De acuerdo a (Parra, 2016) Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados.

**Eficacia:** De acuerdo (Parra, 2016) es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos.

**Entorno:** (Bolaños, 2016) lo define como la porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este. Se le llama también ambiente.

**Evaluación:** De acuerdo a (Zeithaml, 2016) se refiere al proceso de determinar el mérito, valor, calidad o beneficio de un producto o resultado de algo.

**Equidad: Según** (Rojas, 2019) es la correlación de la diversidad social y territorial de los participantes de planificación.

**Fortalezas:** Según (Kotler, 2015) son los elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto planteado por la empresa de otros de igual clase.

**Habilidades:** Según (Parra, 2016) son los procesos intelectuales que permiten a un profesional, generar soluciones creativas e innovadoras a los problemas que se plantean al ejercer las funciones de su área de competencia.

**Impacto:** (Rojas, 2019) lo define como el efecto que produce un determinado proyecto o acción humana sobre el medio la comunidad en sus distintos aspectos.

**Objetivo:** de acuerdo a (Kotler, 2015) Se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico. Es un valor aspirado por un individuo o un grupo dentro de una organización.

**Oportunidades:** De acuerdo a (Parra, 2016) es todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la empresa, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios

**Proceso:** según (Rojas, 2019) es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Meta:** Según (Parra, 2016) es la Expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

**Resultado:** De acuerdo (Rojas, 2019) es el efecto concreto que se alcanza, mediante la realización de un proyecto. Puede ser de dos niveles: efecto e impacto.

**Servicio:**(Kotler, 2015) lo define como la Generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes.

## **4 CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

### **4.2 Hipótesis Específicos**

- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020
- Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020
- Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020

### **4.3 Definición conceptual y operacional de las variables**

#### **4.3.1 Variable Independiente**

Calidad de servicio

##### **Definición Conceptual**

Zeithaml (2016), define la calidad como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos.

##### **Definición Operacional**

Dimensiones

- Fiabilidad
- Tangibilidad
- Empatía

#### **4.3.2 Variable dependiente**

Satisfacción del Usuario

##### **Definición Conceptual**

Parra (2016) define satisfacción al usuario como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

##### **Definición Operacional**

Dimensiones

- Estrategia
- Sistema
- Gente

#### 4.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Calidad de servicio	Fiabilidad	- Servicio.	1, 2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Capacitación.	3, 4	
		- Cumplimiento de plazos.	5, 6	
	Tangibilidad	- Infraestructura adecuada.	7, 8	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Recursos de trabajo suficientes.	9, 10, 11	
		- Tecnología adecuada para el trabajo	, 12, 13	
	Empatía	- Trato amable.	14, 15	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Capacidad de entendimiento.	16, 17	
		- Capacidad de respuesta.	18, 19, 20	
Satisfacción del usuario	Estrategia	-Recursos destinados satisfacer necesidades	21, 22, 23	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Recursos destinaos para cumplir con los objetivos.	24, 25	
		- Recursos destinado para satisfacer las expectativas	26, 27	
	Sistema	-Recursos destinados satisfacer necesidades	28, 29	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Recursos destinados para cumplir con los objetivos.	30, 31	
		- Recursos destinado para satisfacer las expectativas		
	Gente	- Empatía	35, 36	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		- Trato amable	37, 38	
		- Conocimiento de funciones	39, 40	

## **5 CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Enfoque, Tipo y nivel de Investigación**

#### **5.1.1 Enfoque de Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque según Hernández, Fernández y Baptista, (2016) este enfoque Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con bases en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pauta de comportamiento y probar teorías.

#### **5.1.2 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básica, porque según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), la investigación básica es la que realiza conocimientos y teorías.

#### **5.1.3 Nivel de Investigación**

La investigación es descriptiva correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), el nivel de investigación para este proyecto es descriptivo porque

busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice y correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

## **5.2 Diseño y Método de la Investigación**

### **5.2.1 Método de Investigación**

El método es hipotético-deductivo, según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), el método hipotético deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad.

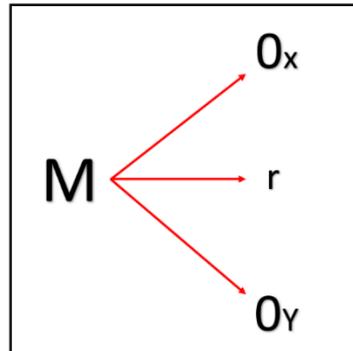
Métodos específicos: El método a utilizar es el estadístico, según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), sirven para evaluar la suposición de un investigador respecto del valor de alguna característica en una muestra de individuos, otros seres vivos, sucesos u objetos, y en una población.

### **5.2.2 Diseño de Investigación:**

No experimental Se lleva a cabo sin manipular la (s) variable (s) independientemente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación. Por ello, es considerada como investigación exposfacto. También se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabaja con hechos que se dieron en la realidad. Valderrama, S. (2017:178)

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. Fernández, R. y Baptista, P. (2014:154)

Así, el diseño de la investigación se estructura de la siguiente manera:



M = Muestra

Ox = Variable 1 – Calidad de servicio

Oy = Variable 2 – Satisfacción del Usuario

r = Coeficiente de relación entre ambas variables.

### 5.3 Población y muestra de la investigación

#### 5.3.1 Población

Hernández, Fernández, y Baptista (2016), define a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, de acuerdo a esto la población para esta investigación será el número de usuarios que concurren a la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud que son un total de 410 mensuales y de 10 colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali.

### 5.3.2 Muestra

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico, considera a la mayor parte de la población según el autor Arias (2006, p. 33); la determinación del tamaño de la muestra se realizó empleando la fórmula que a continuación se detalla

$$n = \frac{(Z)^2(PQN)}{(E)^2(N - 1) + (Z)^2PQ}$$

Dónde:

Z = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume p = 0.5) Q = (1-P)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra se muestra a continuación: Factores del tamaño de la Muestra

$$N = 410$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

A continuación, se muestra la determinación del tamaño óptimo de la Muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) \times (0.5) \times (410)}{(0.05)^2(410 - 1) + (1.96)^2(0.5) \times (0.5)} = 199$$

Podemos observar que la muestra resultó de acuerdo con los ajustes estadísticos con un total de 199 usuarios. Por parte de los colaboradores fueron los 10 es decir fue censal.

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

### **5.4.1 Técnicas**

Hernández, Fernández y Baptista, (2016), define que es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, de acuerdo a esto es que para la investigación se va a utilizar esta técnica.

**La encuesta**, se refiere a una determinada técnica utilizada para reunir datos que responda los objetivos planteados de manera sistemática, utilizando contactos directos con personas o grupos de personas que integran la población muestral. (Carhuancho, 2019)

### **5.4.2 Instrumentos**

**El cuestionario**, posee ciertas características del fenómeno que son consideradas como elementales; va a permitir también que se puedan separar aquellos conflictos que no llegan a interesar fundamentalmente, reduciendo la realidad a una cantidad de datos principales y precisando el objeto de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2008).

El instrumento que se utilizará para ambas variables serán dos cuestionarios de 40 ítems del total de las variables, la escala y valores serán considerados de 1 a 5.

Los instrumentos que aplicarán para la recolección de datos serán:

-Cuestionario sobre Calidad de Servicio

## 5.5 Validez y confiabilidad

### Opinión de expertos

Asimismo, los instrumentos, fueron expuesto a un grupo de 5 expertos, metodológicos y temáticos en el curso de Investigación; siendo sus opiniones importantes y determinaron que los instrumento son óptimos para ser aplicado al grupo maestral, para obtener datos, el mismo que tuvo un resultado de 95 por ciento, con una validación muy buena

### Confiabilidad

La confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares, de acuerdo a esto se aplicó un método estadístico, el cual consiste en la prueba de Alpha de Cronbach, donde si el resultado se acerca a 1 es confiables, pero si el resultado se acerca a 0, no es confiable, para este proceso se utilizó el programa SPSS versión 25 con los siguientes resultados

Variable 1: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,890	20

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,845	20

Al tener como resultados un 0.890 y 0,845 los instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad, para su aplicación respectiva

## **5.6 Procesamiento y análisis de datos**

Se aplicó métodos estadísticos, el proceso de análisis de datos será posible mediante la aplicación de métodos estadísticos, tales como la estadística descriptiva o inferencial.

La presentación de la información será mediante cuadros y gráficos estadísticos, así como las contrastaciones correspondientes a la estadística inferencial

## **5.7 Ética de la Investigación**

La investigación se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad y reconociendo todos los derechos de autores, consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación.

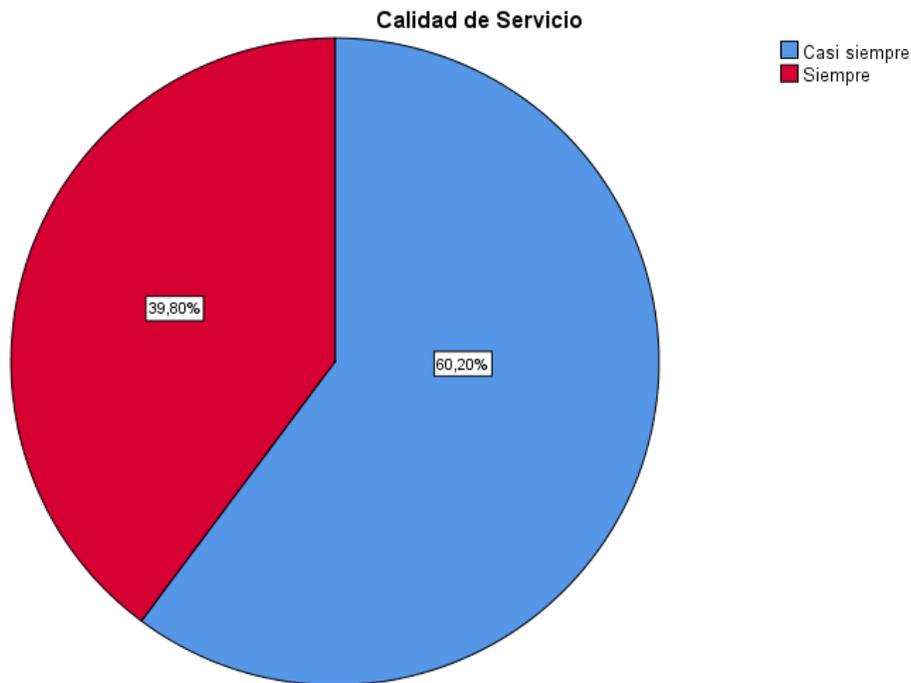
## 6 CAPÍTULO VI: RESULTADOS

### 6.1 Análisis Descriptivo

#### Variable Calidad de Servicio

**Tabla 1: Calidad de Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	60,2	60,2	60,2
	Siempre	4	39,8	39,8	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

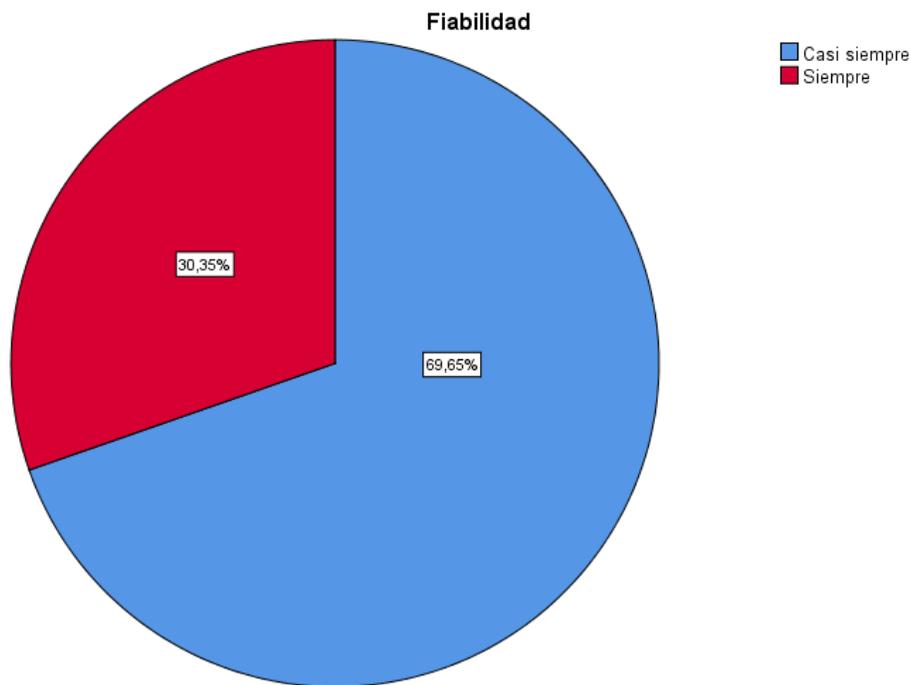


**Gráfico 1: Calidad de Servicio**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que es adecuada la calidad de servicio casi siempre con un 60 % seguido de siempre con un 40 %.

**Tabla 2: D1 Fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	69,7	69,7	69,7
	Siempre	3	30,3	30,3	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

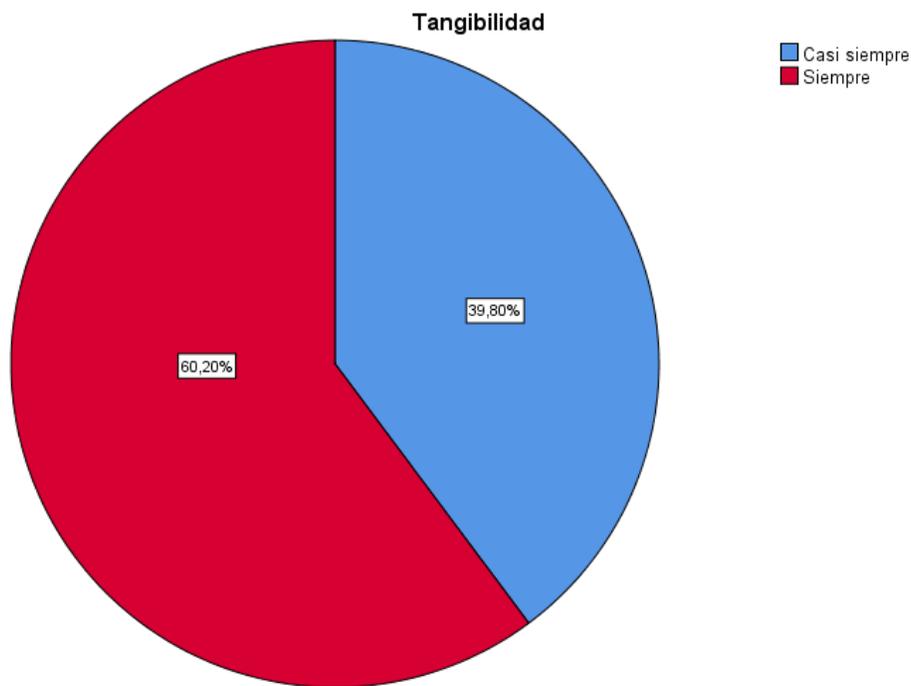


**Gráfico 2: D1 Fiabilidad**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores brinda una calidad de servicio con fiabilidad casi siempre con un 69.7 % seguida de siempre con 30.3 %.

**Tabla 3: D2 Tangibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	39,8	39,8	39,8
	Siempre	6	60,2	60,2	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

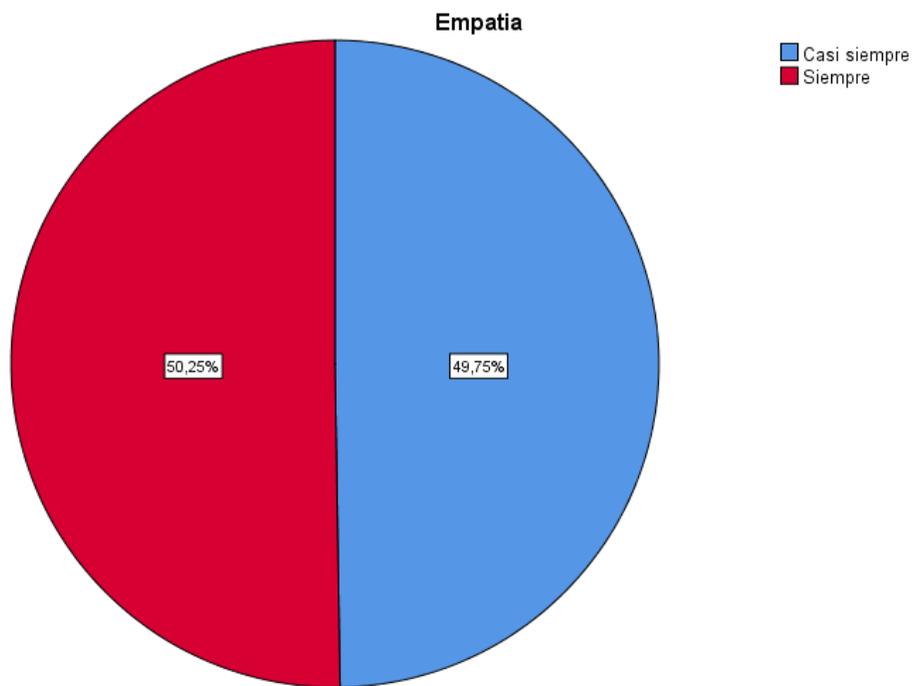


**Gráfico 3: D2 Tangibilidad**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores brinda una calidad de servicio en la dimensión tangibilidad casi siempre con un 39.8 % seguida de siempre con 60.2 %.

**Tabla 4: D3 Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	49,8	49,8	49,8
	Siempre	5	50,2	50,2	100,0
	Total	10	100,0	100,0	



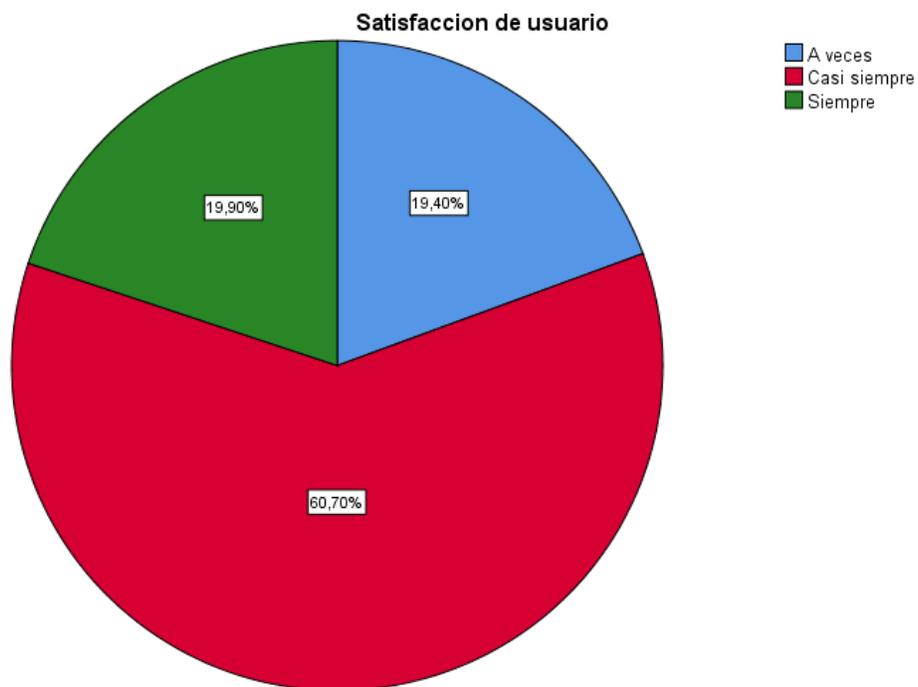
**Gráfico 4: D3 Empatía**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores brinda una calidad de servicio con empatía casi siempre con un 49.8 % seguida de siempre con 50.2 %.

## 6.1.2 Variable Satisfacción del usuario

**Tabla 5: Variable Satisfacción del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	38	19,4	19,4	19,4
	Casi siempre	121	60,7	60,7	80,1
	Siempre	40	19,9	19,9	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

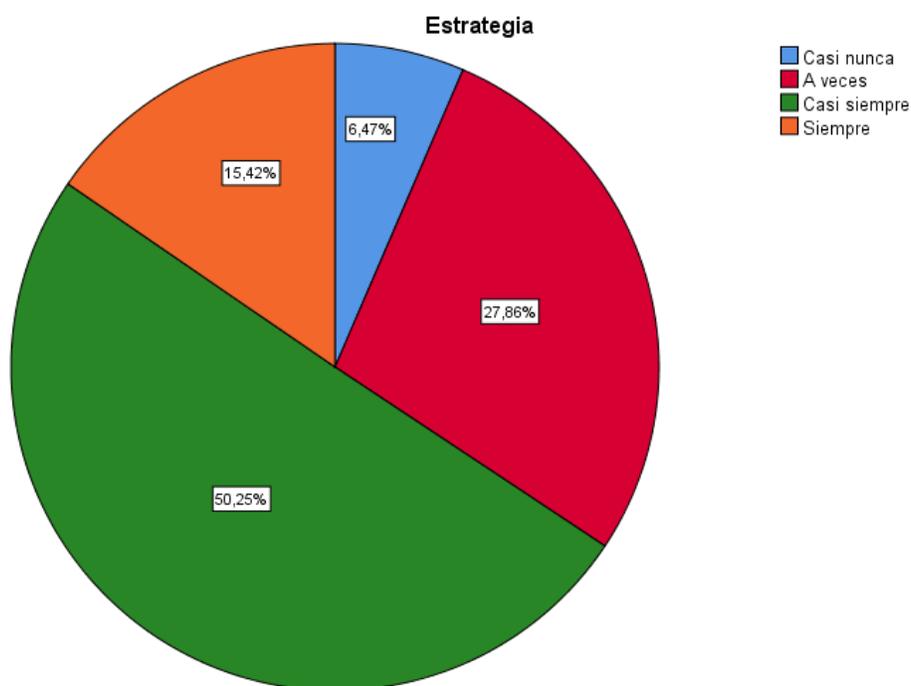


**Gráfico 5: Variable Satisfacción del usuario**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios recibe una adecuada satisfacción casi siempre con un 60.7% seguida de siempre con un 19.9%.

**Tabla 6: D1 Estrategia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	6,5	6,5	6,5
	A veces	56	27,9	27,9	34,3
	Casi siempre	100	50,2	50,2	84,6
	Siempre	30	15,4	15,4	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

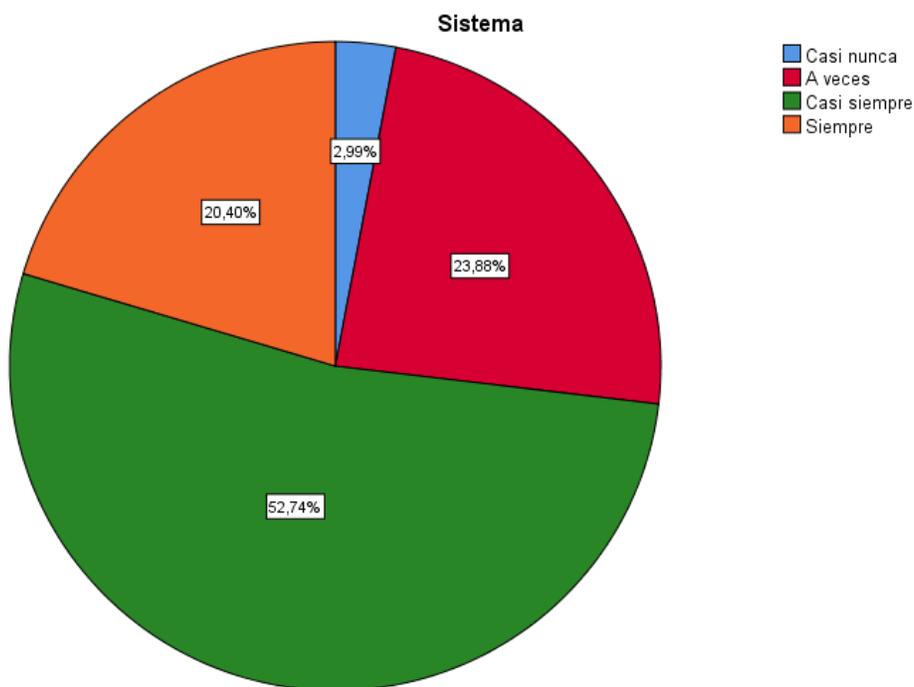


**Gráfico 6: D1 Estrategia**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios está satisfecho con la estrategia empleada casi siempre con un 50.2 % seguida de a veces con un 27.9%.

**Tabla 7: D2 Sistema**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	3,0	3,0	3,0
	A veces	47	23,9	23,9	26,9
	Casi siempre	105	52,7	52,7	79,6
	Siempre	41	20,4	20,4	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

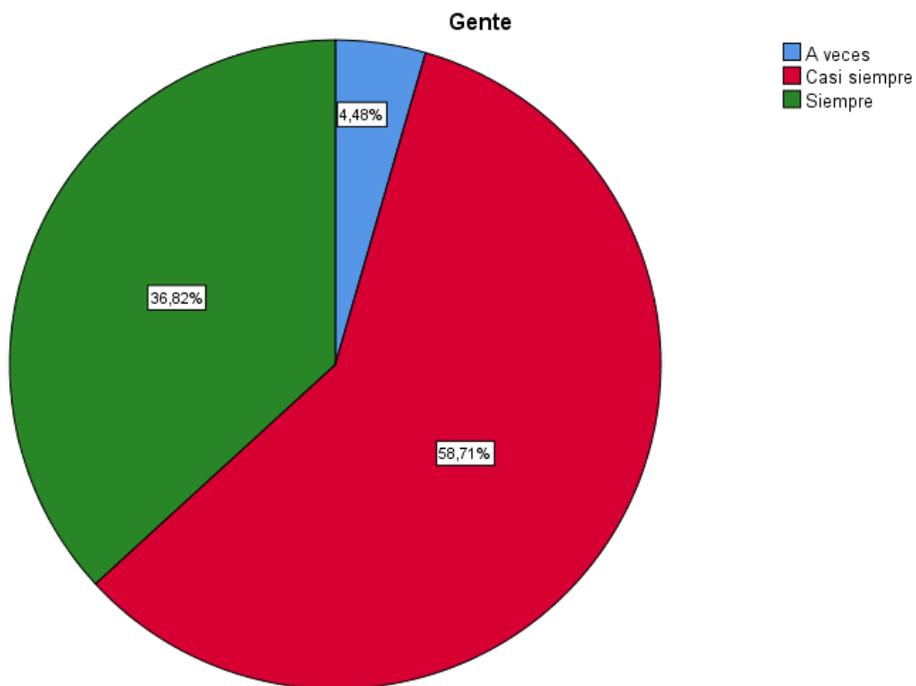


**Gráfico 7: D2 Sistema**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios está de acuerdo con el sistema empleado casi siempre con un 52.7% seguido de a veces con un 23.9%.

**Tabla 8: D3 Gente**

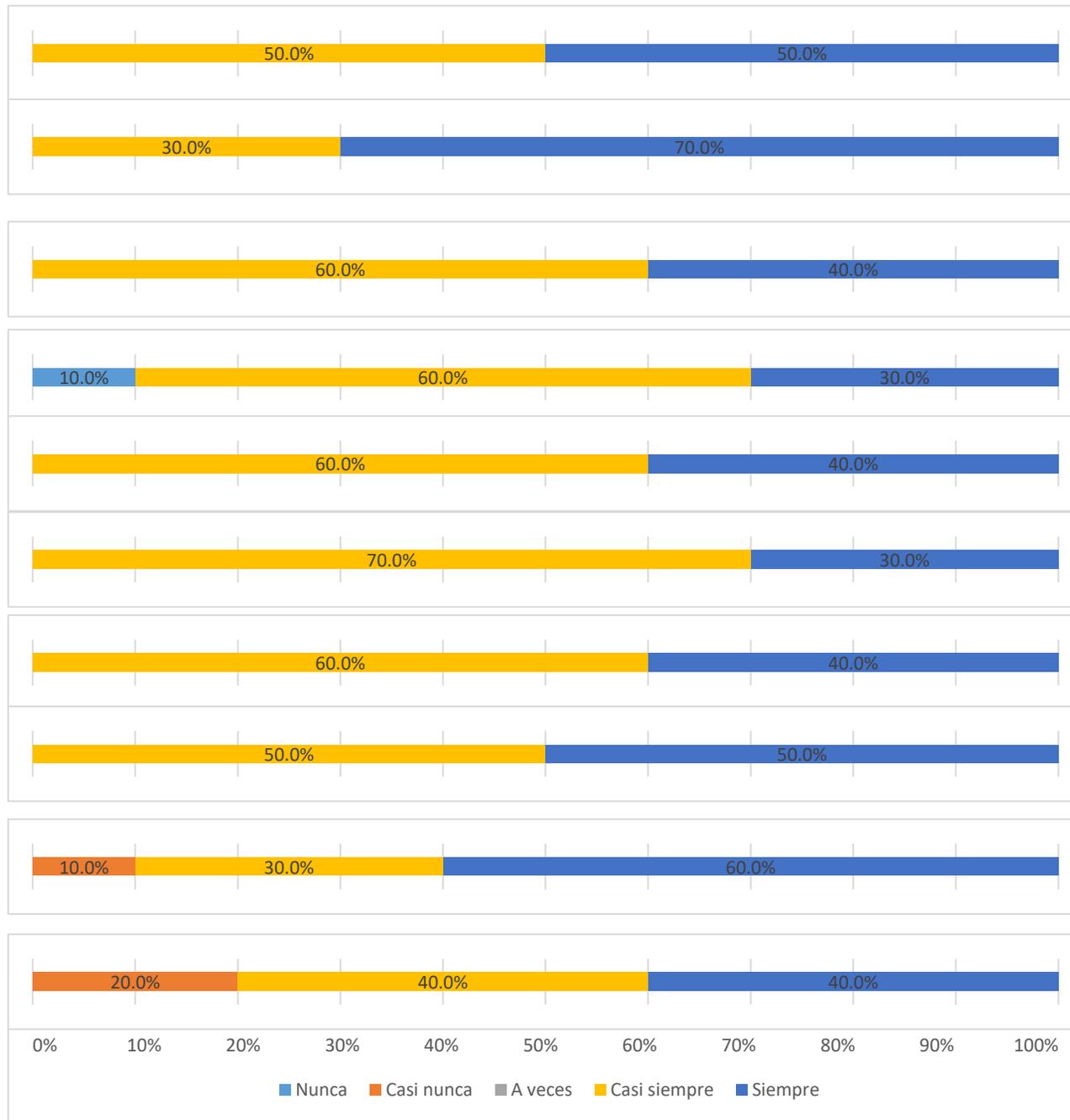
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	117	58,7	58,7	63,2
	Siempre	73	36,8	36,8	100,0
	Total	199	100,0	100,0	



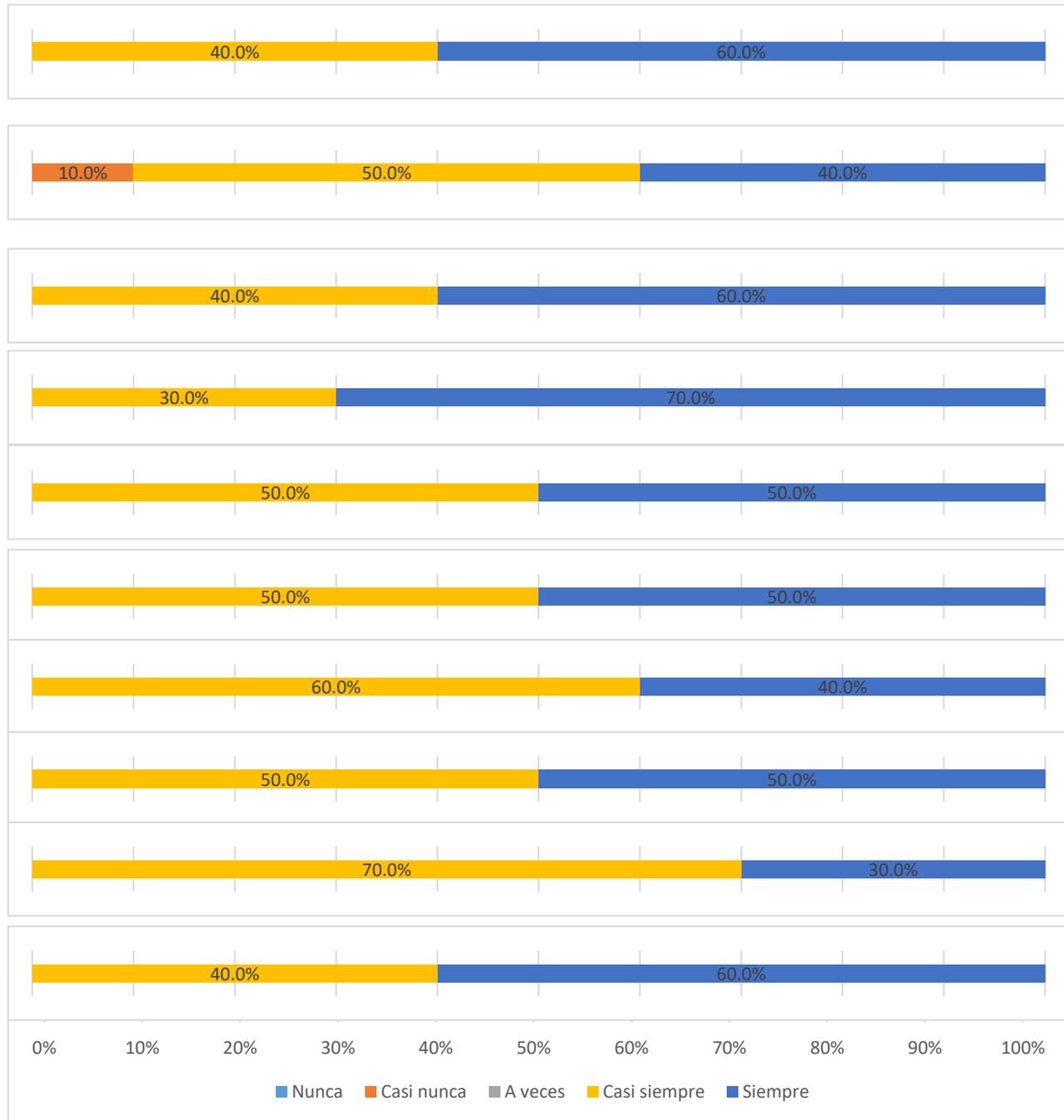
**Gráfico 8: D3 Gente**

**Interpretación:** En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios está de acuerdo con la gente casi siempre con un 58.7% seguido de siempre con un 36.8 %.

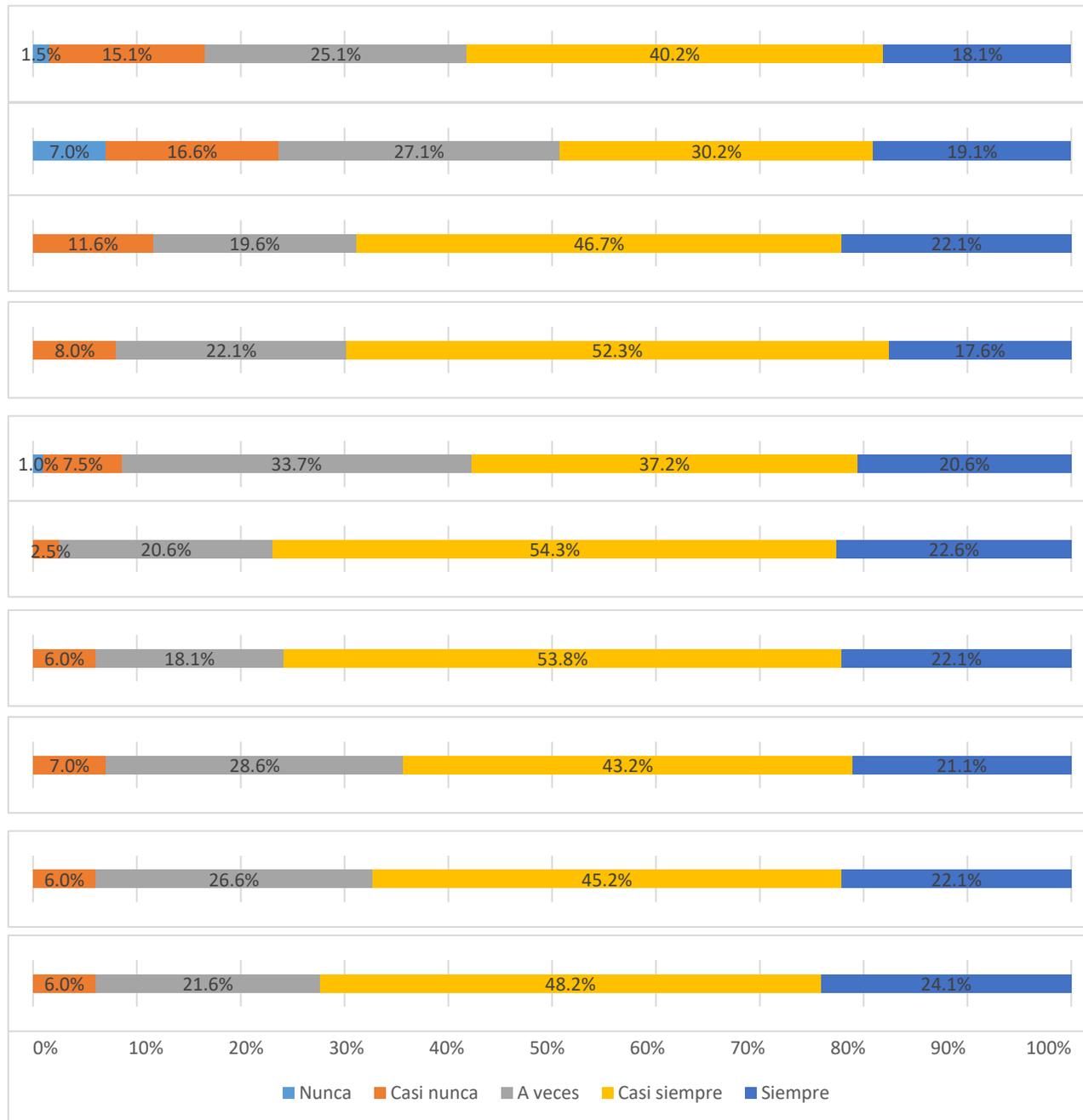
1. ¿Con que frecuencia se brinda un servicio de salud adecuado a los usuarios?
2. ¿Con que frecuencia se cumple con el horario establecido para el desarrollo de actividades en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
3. ¿El personal en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali con qué frecuencia recibe capacitación permanente?
4. ¿La Unidad Desconcentrada Regional Ucayali con qué frecuencia ha financiado los costos de cursos afines a la labor que desempeña?
5. ¿Con que frecuencia se cumple los plazos establecidos para las metas de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
6. ¿Los plazos establecidos para el cumplimiento de metas respecto a la calidad de educación son los adecuados?
7. ¿Con que frecuencia las condiciones para realizar tu trabajo son seguras?
8. ¿Las condiciones ambientales de su trabajo (climatización, iluminación decoración, ventilación, ruidos) facilitan en su actividad diaria?
9. ¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo o correctivo de los instrumentos de tecnología de información en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
10. ¿Cuenta con materiales y logística necesarios para el cumplimiento de su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?



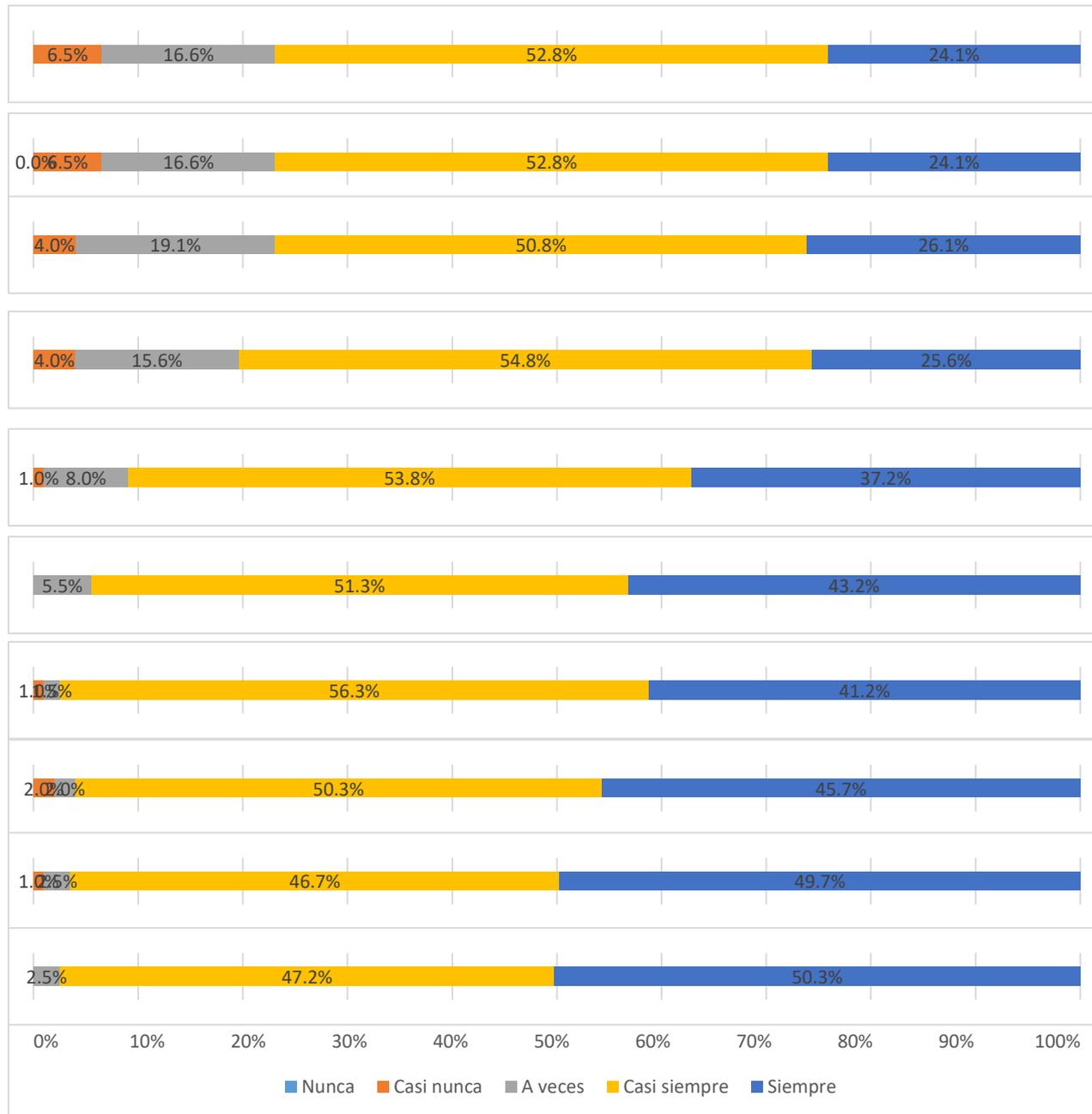
11. ¿Con que frecuencia recibes la información necesaria para desarrollar correctamente su labor la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
12. ¿Con que frecuencia las herramientas informáticas que se emplean en su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali están bien adaptadas?
13. ¿La instalación de los equipos tecnológicos facilita su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
14. ¿Se brinda un buen trato a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
15. ¿Se brinda una atención personalizada a los usuarios la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
16. ¿La comunicación que existe con los usuarios es la correcta?
17. ¿Se llega a comprender las necesidades específicas del usuario?
18. ¿Las dudas, preguntas e inquietudes de los usuarios son atendidas con eficiencia?
19. ¿El tiempo de espera para la atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali son las adecuadas?
20. ¿Con que frecuencia se cumple con las metas de atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?



1. ¿Considera adecuada las políticas de atención al usuario?
2. ¿Conoce las políticas de atención al usuario de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
3. ¿Considera que se identifican las necesidades de los usuarios respecto a la atención que recibe?
4. ¿Considera que se establece estrategias para implementar acciones para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
5. ¿Considera que se planifica actividades para cumplir con las metas atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
6. ¿Considera que se satisface las necesidades de atención de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
7. ¿Considera que la oferta en el servicio para satisfacer la atención al usuario es adecuada a la demanda que existe?
8. ¿Considera que se asigna recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer con las necesidades de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
9. ¿Considera que se ha mejorado la asignación de recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer con las necesidades de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?
10. ¿Considera que se hace el uso adecuado de los recursos para brindar una atención de calidad a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?



11. ¿Considera que se asigna recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer y cumplir con los objetivos estratégicos de la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali?
12. ¿Considera que es adecuado que se asigne recursos económicos para incentivar a los trabajadores a mejorar la atención al usuario?
13. ¿Considera que los recursos (infraestructura, económicos, tecnología) satisfacen con las expectativas para una adecuada atención a los usuarios?
14. ¿Considera que el uso de los recursos asignados en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali logra satisfacer a los usuarios al momento de ser atendidos?
15. ¿Considera o cree usted que los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios para resolver sus inquietudes y consultas?
16. ¿Considera que los trabajadores deben recibir capacitaciones sobre relaciones de empatía para la atención de los usuarios?
17. ¿Se brinda un trato amable a los usuarios?
18. ¿Se brinda una atención personalizada al usuario?
19. ¿El trabajador llega a comprender las necesidades específicas de los usuarios?
20. ¿Las dudas, preguntas e inquietudes de los usuarios son atendidas con eficiencia?



## 6.2 Análisis Inferencial

### Prueba de normalidad

Se ha realizado de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> donde el valor de  $p > 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula ya que hay homogeneidad.

Ho Datos se distribuyen normalmente

Ha Datos no se distribuyen normalmente

**Tabla N° 9 Prueba de Normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable X: Calidad de servicio	,185	199	,012	,895	199	,011
Variable Y: Satisfacción del Usuario	,181	199	,071	,910	199	,065

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad para 199 muestras por ser mayor a 50, se tomó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la misma que de acuerdo a la significancia bilateral de 0.012 para la variable X y de 0.071 para Y, nos permite aceptar la Ho por tener los datos una distribución normal, y para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba de Correlación de Pearson.

### Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

**Tabla N° 10 Hipótesis General**

		Calidad de Servicio	Satisfacción de usuario
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	-,088
	Sig. (bilateral)		,217
	N	199	199
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	-,088	1
	Sig. (bilateral)	,217	
	N	199	199

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

Según la significancia bilateral ,217 es mayor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020. Con un r de -,088 casi nulo.

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020

**Tabla N° 11 Hipótesis Especifica 1**

		Fiabilidad	Satisfacción de usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	-,143*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	199	199
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	-,143*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	199	199

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

Según la significancia bilateral de ,042 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa negativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un  $r$  -,143 de nivel bajo o casi nulo.

### Contrastación de hipótesis específica 2

- Ha: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020
- Ho: No existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020

**Tabla N° 12 Hipótesis Especifica 2**

#### Correlaciones

		Tangibilidad	Satisfacción de usuario
Tangibilidad	Correlación de Pearson	1	-,026
	Sig. (bilateral)		,714
	N	199	199
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	-,026	1
	Sig. (bilateral)	,714	
	N	199	199

Según la significancia bilateral 0,714 es mayor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

No existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un r de -.026 de nivel nulo.

### Contrastación de hipótesis específica 3

- Ha: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020
- Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020

**Tabla N° 13 Hipótesis Especifica 3**

#### Correlaciones

		Empatía	Satisfacción de usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1	-,056
	Sig. (bilateral)		,433
	N	199	199
Satisfacción de usuario	Correlación de Pearson	-,056	1
	Sig. (bilateral)	,433	
	N	199	199

Según la significancia bilateral 0.433 es mayor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

- No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un r de -,056 de nivel nulo.

## 7 CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación indican que No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020. Con un r de  $-0,088$  casi nulo.

La misma que no tiene similitud en sus resultados con la tesis de Figueroa (2016) en su investigación titulada *Satisfacción del usuario y la calidad en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos* tesis para obtener el grado magister en administración para la universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango en México, el objetivo de la investigación fue Identificar cómo es la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el diseño de investigación fue descriptivo , la población fue de 170 usuarios y la muestra de 56 usuarios, se llegó a la conclusión de que la satisfacción al usuario esta ligara a la calidad del servicio y la atención al usuario, carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influencien en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Asimismo, no tiene similitud con los resultados de la investigación realizada por López (2018) en su investigación titulada *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil* tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas en la universidad Santiago de Guayaquil”, la investigación fue descriptivo correlacional, el objetivo de la investigación fue determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de

Guayaquil, se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente.

Finalmente tiene tampoco tiene similitud con la investigación realizada por Cachay (2015) en su investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014* tesis para obtener el grado de magister en gestión pública en la universidad Cesar Vallejo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo y diseño fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 150 usuarios, se llegó a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, representó una moderada correlación entre las variables.

## APORTE CIENTÍFICO

Zeithaml (2016) definen la calidad como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. La calidad tiene 3 dimensiones que a continuación define:

### **a) Fiabilidad:**

La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable, es decir con la que se presta el servicio en forma precisa.

### **b) Tangibilidad:**

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

### **c) Empatía:**

La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.

En cuanto a la fiabilidad de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se debe tener énfasis en la capacitación de los colaboradores a fin de que estos se encuentren preparados para brindar un servicio de atención con alta calidad. También se debe tener presente el brindar horarios adecuados de 24 x 7 donde los usuarios tengan una alta expectativa de cobertura de atención. Finalmente, en cuanto a la capacitación esta debe estar generalmente financiada por la empresa a fin de que esto sea un valor agregado que la diferencie de la competencia.

En cuanto a la tangibilidad según los resultados de la presente investigación las empresas deben brindar a los colaboradores condiciones seguras, condiciones ambientales tales como climatización, iluminación, decoración, ventilación y anti ruidos para que les facilitan el desarrollo de sus actividades diarias. Asimismo, se realice en forma frecuente el mantenimiento preventivo y correctivo de los instrumentos de tecnología de información para brindar información segura y oportuna.

En cuanto a la empatía, según los resultados de la presente investigación, se debe enfatizar en una comunicación correcta con los usuarios, así como administrar los tiempos de espera en forma específica para cada tipo de actividad donde se tome como objetivo principal la satisfacción del usuario.

Parra (2016) define satisfacción al usuario como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios. Considera como dimensiones: Estrategia, Sistema y Gente.

En relación a la estrategia según los resultados de la presente investigación se debe priorizar las políticas de atención a los usuarios, así como optimizar las estrategias para mejorar la atención en forma continua.

En cuanto al sistema según los resultados de la presente investigación se deben priorizar la asignación de recursos en mejora de infraestructura, tecnología a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo, asignar incentivos económicos a los colaboradores de acuerdo a su desempeño lo cual redundara en mejorar la atención al usuario.

Finalmente, en cuanto a la dimensión gente, se debe optimizar la capacitación de los trabajadores sobre relación de empatía para la atención a los usuarios, así como capacitar a los colaboradores que asuman situaciones de ponerse en el lugar de los usuarios para resolver sus inquietudes y consultas, de esa manera se elevará la satisfacción de los usuarios.

Cabe mencionar que para el análisis de confiabilidad de los instrumentos se empleó el programa SPSS versión 25, obteniéndose como resultados de la prueba de Alfa de Cronbach para ambos cuestionarios de 0.890 y 0,845 lo que hace a los instrumentos tener un alto grado de confiabilidad para su aplicación respectiva.

## CONCLUSIONES

1.- No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020. Con un r de  $-.088$  casi nulo.

2.-. Existe relación significativa negativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un r  $-.143$  de nivel bajo o casi nulo.

3.-No existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un r de  $-.026$  de nivel nulo.

4.- No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020. Con un r de  $-.056$  de nivel nulo.

## RECOMENDACIONES

1.- Realizar inversiones en mobiliarios, equipamientos y medios para los colaboradores, brindar capacitación 2 veces al año para que se atienda con agilidad y eficiencia, crear nuevos canales de comunicación con los colaboradores y con los usuarios, diseñar auto instructivos en las páginas web para un autoservicio por parte de los usuarios. Crear un sistema telefónico de respuestas comunes que puedan ser atendidas vía remota, con respuestas automáticas. Implementar horarios adecuados, así como personalizar casos que demanden mayor tiempo en la atención y siempre mantener la empatía por parte del colaborador

2.-En la fiabilidad, socializar los horarios de atención vía web, whasapp y otros. Actualizar el organigrama, así como los departamentos de la Institución, indicando el nombre del jefe, y personas con sus cargos respectivos, donde tengan el correo institucional, teléfono, anexo, donde se les pueda hacer consultas para un determinado tema.

Publicar los tiempos de tramites de atención, costos y documentos que se necesitan, en el cual deban indicar su actualización a fin de no crear incertidumbre en los usuarios. Minimizar los tiempos de entrega de documentación o atención de los tramites y cuando estén listos, contactarse con los usuarios.

3.- Programar la adquisición vía el presupuesto institucional, de computadoras, escáner, impresoras, software. Internet con banda ancha que permitan a los colaboradores oferta un servicio que se pueda tangibilizar el usuario. Implementación de un centro de atención de llamadas mediante un software en línea que responda en forma automática las consultas genéricas referidas a pagos, horarios, documentos, tiempos, etc.

4.- Capacidad en atención al cliente mediante equipos que tengan un trato amable, cordial, fortaleza emocional, conocimiento y claro de los servicios ofrecidos, estas capacitaciones deberán realizarse cada seis meses en las cuales de traten temas de empatía, paciencia y constancia, ya que en la mayoría de casos los clientes vienen furiosos, otros harán muchas preguntas o serán muy conversadores.

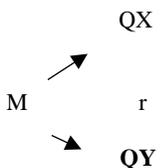
## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bejarano, L. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Tesis licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/421/bejarano\\_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/421/bejarano_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bolaños, K. (2016). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública.
- Bullon, (2016). *La satisfacción estudiantil con la calidad de servicio de la universidad*. Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>.
- Carhuancho, I. (2019) Factores que influyen en el desarrollo de la investigación universitaria. *Revista Espacios* Vol. 41 Año 2020 pág. 27
- Deming W. E. (2019). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la Crisis*. España: DIAZ DE SANTOS.
- Hernandez, Fernandez, Sampieri. (2016). *Metodología de la investigación*. Santa fe, Mexico: Mcgraw-hil.
- Howard S. (1991) Process Management International, Inc, 1991. Planificando para la Calidad la Productividad y una Posición Competitiva. Editorial Ventura Ediciones S.A. de C.V. DF, México. pp 4-6.
- Inga, (2016). *Calidad de servicio, inclusión asertiva y adaptación escolar de estudiantes con necesidades educativas especiales UGEL 07*. San Borja. Universidad Cesar Vallejo.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2009). *Dirección de marketing* (12ª ed.). Madrid: Prentice Hall.
- Lopez (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>.
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ishikawa, K.(2016). *Introducción al control de la calidad*. Mexico: Universo, Análisis para el desarrollo.

- Parra, M. E. (2016). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Sonora - Mexico: El buzón de pacioli.
- Ros, (2016). *Calidad Percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio de Murcia. España. Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/109522/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>.
- Rojas, J. M. (2019) *Gestión de la calidad en la sociedad del conocimiento*. Bogota, Colombia: Cargraphics impresión digital.
- Salas, (2016). *Evaluación de la calidad del servicio para determinar el nivel de deserción estudiantil en la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/33127/2421>.
- Servat, G. (2002). *Mejora Continua y Acción Correctiva*. Pearson Educación. DF, México. pp. 2-3
- Tamayo y Tamayo (2008). *El proceso de la Investigación científica*, Cuarta edición, Limusa, Noriega Editores, México, España, Venezuela y Colombia
- Zeithmal, V., (2016). *Comunicación y control, procesos del servicio de calidad y marketing*. McHilll.

## **ANEXOS**

### Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020?	Determinar el nivel relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentradas Regional Ucayali del Seguro Integral DE Salud año 2020.	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica.  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo-correlacional  <b>MÉTODO:</b> Hipotético-deductivo <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, transversal, correlacional  
			<b>DIMENSIONES</b>	
			Fiabilidad	
			Tangibilidad	
Empatía				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  ¿Cuál es el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020?  ¿Cuál es el nivel de relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020?  ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020?	Establecer el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020.  Especificar el nivel de relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020.  Precisar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020.	Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.  Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.  Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.	<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	
			<b>DIMENSIONES</b>	
			Estrategia	
			Sistema	
Gente				

**Anexo N°2: Cuestionario sobre Calidad de servicio en la unidad desconcertada regional Ucayali del seguro integral de salud año 2020**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del seguro integral de salud. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

**I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

- II. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

Ítems	CALIDAD DE SERVICIO					
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿Con que frecuencia se brinda un servicio de salud adecuado a los usuarios?					
02	¿Con que frecuencia se cumple con el horario establecido para el desarrollo de actividades en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
03	¿El personal en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali con qué frecuencia recibe capacitación permanente?					
04	¿La Unidad Desconcentrada Regional Ucayali con qué frecuencia ha financiado los costos de cursos afines a la labor que desempeña?					
05	¿Con que frecuencia se cumple los plazos establecidos para las metas de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					

06	¿Los plazos establecidos para el cumplimiento de metas respecto a la calidad de educación son los adecuados?					
<b>D2</b>	<b>TANGIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
07	¿Con que frecuencia las condiciones para realizar tu trabajo son seguras?					
08	¿Las condiciones ambientales de su trabajo (climatización, iluminación decoración, ventilación, ruidos) facilitan en su actividad diaria?					
09	¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo o correctivo de las instrumentos de tecnología de información en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
10	¿Cuenta con materiales y logística necesarios para el cumplimiento de su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
11	¿Con que frecuencia recibes la información necesaria para desarrollar correctamente su labor la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
12	¿Con que frecuencia las herramientas informáticas que se emplean en su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali están bien adaptadas?					
13	¿La instalación de los equipos tecnológicos facilita su labor en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
<b>D3</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Se brinda un buen trato a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
15	¿Se brinda una atención personalizada a los usuarios la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
16	¿La comunicación que existe con los usuarios es la correcta?					
17	¿Se llega a comprender las necesidades específicas del usuario?					
18	¿Las dudas, preguntas e inquietudes de los usuarios son atendidas con eficiencia?					
19	¿El tiempo de espera para la atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali son las adecuadas?					
20	¿Con que frecuencia se cumple con las metas de atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					

**Anexo N°3: Cuestionario sobre satisfacción del usuario en la unidad desconcertada regional Ucayali del seguro integral de salud año 2020**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del seguro integral de salud. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

**I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

<b>.Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Ítems	SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera adecuada las políticas de atención al usuario?					
2	¿Conoce las políticas de atención al usuario de la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
3	¿Considera que se identifican las necesidades de los usuarios respecto a la atención que recibe?					
4	¿Considera que se establece estrategias para implementar acciones para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
5	¿Considera que se planifica actividades para cumplir con las metas atención a los usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
6	¿Considera que se satisface las necesidades de atención de los usuarios en la Unidad Desconcertada Regional Ucayali?					
7	¿Considera que la oferta en el servicio para satisfacer la atención al usuario es adecuada a la demanda que existe?					

<b>D2</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Considera que se asigna recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer con las necesidades de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
9	¿Considera que se ha mejorado la asignación de recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer con las necesidades de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
10	¿Considera que se hace el uso adecuado de los recursos para brindar una atención de calidad a los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali?					
11	¿Considera que se asigna recursos (infraestructura, económicos, tecnología) para satisfacer y cumplir con los objetivos estratégicos de la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali?					
12	¿Considera que es adecuado que se asigne recursos económicos para incentivar a los trabajadores a mejorar la atención al usuario?					
13	¿Considera que los recursos (infraestructura, económicos, tecnología) satisfacen con las expectativas para una adecuada atención a los usuarios?					
14	¿Considera que el uso de los recursos asignados en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali logran satisfacer a los usuarios al momento de ser atendidos?					
<b>D3</b>	<b>GENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Considera o cree usted que los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios para resolver sus inquietudes y consultas?					
16	¿Considera que los trabajadores deben recibir capacitaciones sobre relaciones de empatía para la atención de los usuarios ?					
17	¿Se brinda un trato amable a los usuarios?					
18	¿Se brinda una atención personalizada al usuario?					
19	¿El trabajador llega a comprender las necesidades específicas de los usuarios?					
20	¿Las dudas, preguntas e inquietudes de los usuarios son atendidas con eficiencia?					

## Anexo N°4: Ficha de validación del instrumento



### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Lovera Bernaola Dennis
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DTP UNAC
- 1.4 Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del seguro integral de salud año 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Mag. Charles Ayllon Pinchi
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Doctorado en Administración
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
<b>SUB TOTAL</b>						900
<b>TOTAL</b>						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 10 febrero 2021.

DENNY R. LOVERA BERNAOLA

DNI 01581598

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

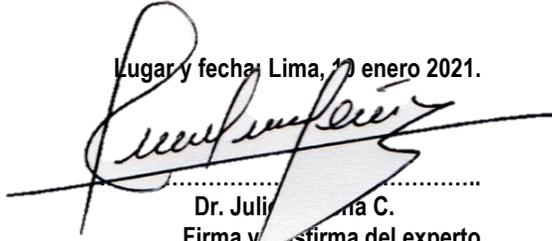
**II. DATOS GENERALES**

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Daniel Peña Corahua
- 2.2 Grado académico: Doctor
- 2.3 Cargo e institución donde labora: DTC EPG UAP
- 2.4 Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de salud año 2020
- 2.5 Autor del instrumento: Mg. Charles Ayllon Pinchi
- 2.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Doctorado en Administración
- 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
<b>SUB TOTAL</b>						900
<b>TOTAL</b>						90

**VALORACION CUANTITATIVA** (Total x 0.20) : 18  
**VALORACION CUALITATIVA:** Excelente  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 10 enero 2021.

  
 .....  
 Dr. Julián Peña C.  
 Firma y asfirma del experto  
 DNI: 07657554

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**III. DATOS GENERALES**

- 3.1 Apellidos y nombres del experto: Solís Céspedes Pedro Anibal
- 3.2 Grado académico: Doctor
- 3.3 Cargo e institución donde labora: DTC UPG UAP
- 3.4 Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020
- 3.5 Autor del instrumento: Mag. Charles Ayllon Pinchi
- 3.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Doctorado en Administración
- 3.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
<b>SUB TOTAL</b>						900
<b>TOTAL</b>						90

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18**

**VALORACION CUALITATIVA: Excelente**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable**

Lugar y fecha: Lima, 15 febrero 2021.



.....  
**Firma y Posfirma del experto**  
**DNI: 26601922**

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

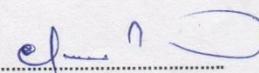
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Poester Segura Telvo Cesar  
 1.2 Grado académico: Doctor en Administración de la Educación  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Decano F.C. Eran y Adm. Univer. Nac. de Ucayali  
 1.4 Título de la Investigación: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020  
 1.5 Autor del instrumento: Mg. Charles Ayllon Pinchi  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Administración  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	-	-	-	-	96
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	-	-	-	-	95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.	-	-	-	-	95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	-	-	-	-	94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.	-	-	-	-	93
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.	-	-	-	-	95
7. 0	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.	-	-	-	-	94
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.	-	-	-	-	95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.	-	-	-	-	94
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.	-	-	-	-	95
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19  
 VALORACION CUALITATIVA : Excelente  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Pucallpa 03 de diciembre del 2020

  
 DNI: 17935537

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Celi Arevalo Gustavo Horacio
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Categoría Principal D/E - UNU
- 1.4 Título de la Investigación: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad desconcentrada Regional Wacali del Seguro Integral de Salud año 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Mg. Charles Ayllon Pinchi
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Administración
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

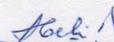
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	-	-	-	-	95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	-	-	-	-	95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.	-	-	-	-	97
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	-	-	-	-	95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.	-	-	-	-	95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.	-	-	-	-	95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.	-	-	-	-	95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.	-	-	-	-	93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.	-	-	-	-	95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.	-	-	-	-	95
SUB TOTAL						950
TOTAL						95%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19

VALORACION CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Pucallpa 04 de Diciembre del 2020

  
 Ing. Gustavo H. Celi Arevalo, Dr.  
 CAPITULO AGRÓNOMOS  
 Reg. CIP. 13868  
 DNI: 60008623

**Anexo N°5: Copia de la data procesada**

1	Calidad de Servicio																				
2	Fiabilidad							Tangibilidad							Empatia						
3	Encuestad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
7	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
8	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
9	6	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
10	7	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
11	8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
12	9	5	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
14	11																				

Satisfaccion de usuario

Estrategia						Sistema							Gente						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
2	1	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4
2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	5	4	2	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	2	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
4	1	2	4	1	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	5	4	4	4	4

V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AU
4	1	2	4	1	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	5	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
2	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5
4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AU
4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4
3	2	3	2	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4
4	2	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4
3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	3	2	5	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AU
3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
2	1	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AU
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4
2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	5	4	2	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	2	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
4	1	2	4	1	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	5	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
2	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

## Anexo N°6: Consentimiento informado

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de salud, año 2020
<b>PROPÓSITO DEL ESTUDIO</b>
Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN</b>
Si Ud accede a participar en la presente investigación, se le pedirá que responda unas preguntas de un cuestionario que se hará llegar.
<b>RIESGOS</b>
No hay ningún tipo de riesgos par el entrevistado en la presente investigación, ya que la informacion que se recoja será confidencial y se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario sern codificadas y serán anónimas.
<b>BENEFICIOS</b>
Los beneficios que se podría dar en la ejecución de la presente investigación es contribuir a la solución de la problemática que se vive en la Unidad desconcentrada Regional Ucayali del seguro integral de Salud es decir en relación a la Calidad de Servicio y satisfacción del usuario.
<b>COSTOS</b>
Todos los costos que se pueden dar en la presente investigación corren a cuenta del investigador. No representan ningún costo para el encuestadoni para la institución.
<b>INCENTIVOS O COMPENSACIONES</b>
(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)
<b>TIEMPO</b>
El tiempo que durara la toma del cuestionario tendrá una duración aproximada de 40 minutos.
<b>CONFIDENCIABILIDAD</b>
La participación del encuestado será voluntaria y anónima, si lo desea en cualquier momento de la entrevista se podrá retirar. Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al termino del estudio.

### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

-----

**Apellidos y Nombres**

**DNI N°** \_\_\_\_\_

### **Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo**

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores, quienes se encontraban transitando cercanos a la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, dirigiéndose a tomar la movilidad para desplazarse a sus domicilios, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

### **Anexo N°8: Declaratoria de autenticidad de tesis**

Yo, Charles Ayllon Pinchi, identificado con DNI., 41950319 egresado del Programa de Doctorado en Administración, declaro bajo juramento que:

Soy autor de la tesis titulada: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud año 2020.

En muestra de lo cual firmo la presente Declaratoria.

Pucallpa, 01 de marzo 2021

.....

DNI. 41950319