

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA- ESSALUD, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Denisse Isabel Peña Rivera

Asesor:

Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	CARLOS ALBERTO PASTOR CASAS
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CRISTIAN JOEL MARTINEZ AGAMA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

DENISSE 23.11

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Satisfacción de los usuarios	34
Tabla 2 Preguntas de la dimensión Calidad funcional percibida.....	35
Tabla 3 Dimensión Calidad funcional percibida	39
Tabla 4 Preguntas de la dimensión confianza.....	40
Tabla 5 Dimensión Confianza	43
Tabla 6 Preguntas de la dimensión Expectativas.....	44
Tabla 7 Dimensión Expectativas	47
Tabla 8 Variable Gestión de calidad.....	48
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables.....	49
Tabla 10 Niveles de correlación de la Prueba de Pearson	49
Tabla 11 Prueba de la hipótesis general	50
Tabla 12 Prueba de la hipótesis específica 1	51
Tabla 13 Prueba de la hipótesis específica 2	52
Tabla 14 Prueba de la hipótesis específica 3	53

Índice de figuras

Figura 1 Valoración de la fiabilidad.....	30
Figura 2 Valoración de la fiabilidad – Satisfacción de los usuarios	31
Figura 3 Valoración de la fiabilidad – Gestión de calidad	31
Figura 4: Variable Satisfacción de los usuarios	34
Figura 5: Preguntas del 1 al 4.....	36
Figura 6: Preguntas del 5 al 8.....	37
Figura 7: Preguntas del 9 al 11	38
Figura 8: Dimensión Calidad funcional percibida.....	39
Figura 9: Preguntas del 12 al 14	41
Figura 10: Preguntas del 15 al 16	42
Figura 11: Dimensión Confianza.....	43
Figura 12: Preguntas del 17 al 19	45
Figura 13: Preguntas del 20 al 21	46
Figura 14: Dimensión Expectativas	47
Figura 15 Variable Gestión de calidad	48

RESUMEN

El título de la investigación es Satisfacción de los usuarios y la gestión de calidad en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas del distrito de Jesús María - EsSalud, 2022, tuvo como objetivo determinar la relación la satisfacción de los usuarios con la gestión de calidad en la oficina de seguros y prestaciones económicas del distrito de Jesús María- EsSalud, 2022, el cual se desarrolló bajo una metodología cuantitativa de diseño no experimental. La muestra fue de 40 usuarios. Los resultados señalaron que el 50,00% se encuentran en un nivel bajo, el 30,00% en un nivel medio y el 20,00% en un nivel alto, esto con relación a que solo 8 usuarios se encuentran satisfechos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas. Se concluye que, la satisfacción de los usuarios si se relaciona con la gestión de calidad en la oficina de seguros y prestaciones económicas del distrito de Jesús María- EsSalud, 2022, teniendo como resultado que el R de Pearson de 0,952 significa que la correlación es muy alta.

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad; satisfacción de los usuarios, calidad funcional percibida, confianza, expectativas.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- 5SToday. (2021). *What is 5?* 3 de Noviembre. <https://www.5stoday.com/what-is-5s/>
- Arias, A. (2021). *Diseño e implementación del Método de Mejora 5S en la Empresa Andina Grains S.A.C.* Universidad Agraria La Molina.
- Arrieta, J. (2007). Interacción y conexiones entre las técnicas Ss, SMED y Poka Yoke en procesos de mejoramiento continuo. *Revista Tecnura*, 10(20). <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/6255/7777>
- Berganzo, J. (2016). *Las “5 eses” para ser más productivo.* 7 de Noviembre. <https://www.sistemasoe.com/implantar-5s/>
- Caballero, A. (2017). *Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa RIF Nike de la ciudad de Jauja, 2017.* Universidad Peruana Los Andes.
- Commission, A. G. P. (2015). *What is productivity and how is it measured?* Mayo. <https://www.pc.gov.au/news-media/articles/pc-news/pc-news-may-2015/productivity-and-how-measured>
- Curado, A. (2019). Application of Lean methodologies in the reduction of setup times in the pharmaceutical industry. *Revista Millenium*, 2(8).
- Domingues, F., & Segoria, A. (2018). A Implantação Do Método 5s No Setor De Protótipos Em Uma Empresa Do Ramo Moveleiro No Interior De São Paulo. *Revista Interface Tecnológica*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31510/infa.v15i2.394>
- Escámez, Á. (2019). *Implementación del Método 5S en un astillero* [Universidad Politécnica de Cartagena]. <http://hdl.handle.net/10317/7802>

- Ipanaque, E. (2019). *Aplicación del método 5S para mejorar la productividad en el área de instalaciones sanitarias de una empresa de mantenimiento, Lima- 2019*. Universidad César Vallejo.
- Islam, T., Shafiqul, M., & Abdus, M. (2018). Implement Kaizen Tool 5S to Improve Workplace Condition and Pave Way for Lean Management at a Selected Pharmaceutical Factory. *International Conference on Engineering Research and Education School of Applied Sciences & Technology*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1504/IJEW.2020.108062>
- Jeunon, E., Oliveira, F. de, Cunha, L. da, & Rodrigues, E. (2020). Impactos de la implementación del Lean Manufacturing: Un estudio sobre un gran operador logístico. *Revista Gestao & Tecnologia*, 20(3), 255–269.
<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/1986/1160>
- Macera, D., Freyre, K., & Condori, B. (2017). *Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Meregildo, J. (2019). *Implementación del método 5s para incrementar la productividad del archivo de historias clínicas de la empresa Ransa Comercial S.A. - Lima, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Mohd, W., Abdul, M., & Rushdi, M. (2017). Implementing Lean Manufacturing in Malaysian Small and Medium Startup Pharmaceutical Company. *IOP Science*.
- Oré, K. (2016). *Implementación de la metodología 5S en el área de Logística Recepción de la empresa Gloria S.A.* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13963>

- Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Redalyc*.
<https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/>
- Rehandhana, L. (2020). Implementation of single minute exchange of dies (SMED) and 5S in general pharmacy solid. *Repositorio Dspace*.
- Rey, F. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Fundación Confemetal.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NJtWepnesqAC&oi=fnd&pg=PA13&dq=+5s&ots=8ux8fkoRfF&sig=mddjb3WYXELG7xMZUNZ5I3xODj8#v=onepage&q=5s&f=false>
- Thapa, H., Kumar, A., & Qureshi, I. (2020). Implementation of 5S system the small & medium scale industry. *International Journal of Research Science & Management*, 7(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.29121/ijrsm.v7.i7.2020.4>
- Zenempresarial. (2009). *Las 5 S's – la quinta: SHITSUKE o Disciplina*. 28 de Diciembre.
<https://zenempresarial.wordpress.com/2009/12/28/las-5-s-s-la-quinta-shitsuke-o-disciplina/>