



## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN DE LA OFERTA FLEXIBLE DE ACUERDO A LAS NORMAS DE  
CALIDAD ISO 9001-2015 Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE/USUARIO ADULTO MAYOR DEL PROGRAMA A DOMICILIO DE  
ESSALUD.LIMA, 2018

**Línea de investigación:**

**Salud Pública**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión y Conducción  
en Salud

**Autor**

Palomino Nuñez, Julio Alexander

**Asesor**

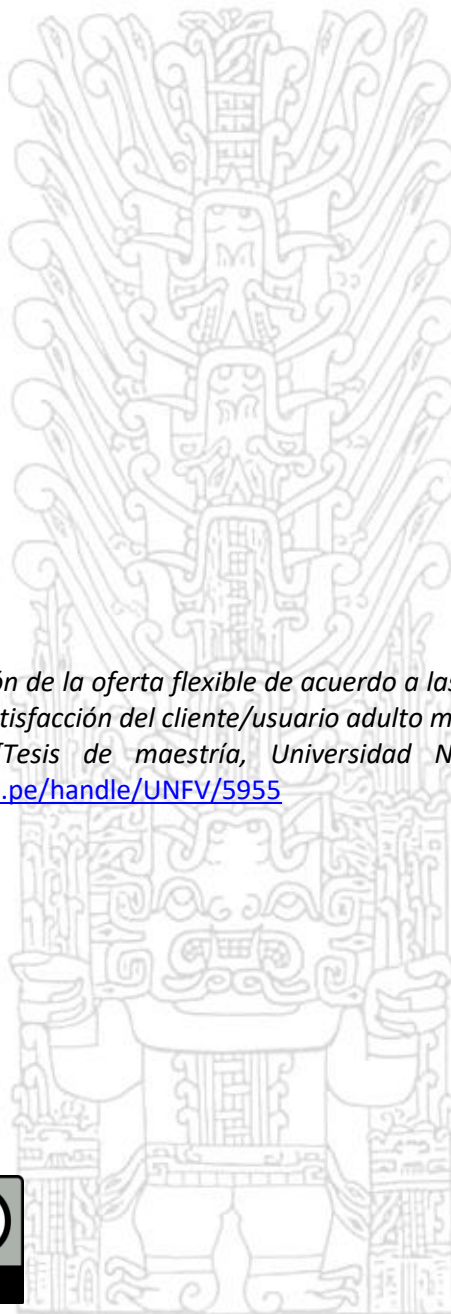
Mansilla Garayar, José Alfredo  
(ORCID: 0000-0003-1992-9568)

**Jurado:**

Mendoza Lupuche, Román  
Guardia Salas, Jesús Guillermo  
Alayo Canales, Cecilia Magali

**Lima - Perú**

**2019**



**Referencia:**

Palomino, N. (2019). *Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y su relación con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud.Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5955>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN DE LA OFERTA FLEXIBLE DE ACUERDO A LAS NORMAS DE  
CALIDAD ISO 9001-2015 Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE/USUARIO ADULTO MAYOR DEL PROGRAMAA DOMICILIO DE  
ESSALUD.LIMA, 2018

Línea de investigación: Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en  
Gestión y Conducción en Salud

**Autor:**

Palomino Nuñez, Julio Alexander

**Asesor:**

Mansilla Garayar, José Alfredo  
(ORCID: 0000-0003-1992-9568)

**Jurado:**

Mendoza Lupuche, Román  
Guardia Salas, Jesús Guillermo  
Alayo Canales, Cecilia Magali

**Lima – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto  
y haberme dado salud para lograr mis  
objetivos, además de su infinita bondad y  
amor.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por sus enseñanzas.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. Introducción</b>	<b>01</b>
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	02
1.3. Formulación del Problema	04
1.3.1. Problema general	04
1.3.2. Problemas específicos	04
1.4. Antecedentes	05
1.5. Justificación de la investigación	10
1.6. Limitaciones de la investigación	11
1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivos General	11
1.7.2. Objetivos específicos	12
1.8. Hipótesis	12
1.8.1 Hipótesis General	12
1.8.2. Hipótesis específicas	12
<b>II. Marco teórico</b>	<b>14</b>
2.1. Marco conceptual	14
2.1.1. Enfoque trascendente	15
2.1.2. Enfoque basado en el producto	15

2.1.3. Enfoque basado en el cliente	16
2.1.4. Enfoque basado en la producción	16
2.1.5. Enfoque basado en el autor	16
2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental	35
<b>III. Método</b>	<b>37</b>
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Población y muestra	37
3.3. Operacionalización de variables	38
3.4. Instrumentos	39
3.5. Procedimientos	40
3.6. Análisis de datos	41
<b>IV. Resultados</b>	<b>42</b>
4.1. Contrastación de la hipótesis	42
4.2. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación	48
<b>V. Discusión de resultados</b>	<b>49</b>
5.1. De la encuesta	49
<b>VI. Conclusiones</b>	<b>56</b>
<b>VII. Recomendaciones</b>	<b>58</b>
<b>VIII. Referencias</b>	<b>60</b>
<b>IX. Anexos</b>	<b>64</b>
Anexo A: Matriz de consistencia	64
Anexo B: Instrumento: Encuesta	66

**Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente	38
Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente	39
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos. Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 y de la Satisfacción del Cliente/Usuario	40
Tabla 4. Prueba de la hipótesis general	42
Tabla 5. Prueba de la primera hipótesis específica	43
Tabla 6. Prueba de la segunda hipótesis específica	44
Tabla 7. Prueba de la tercera hipótesis específica	45
Tabla 8. Prueba de la cuarta hipótesis específica	46
Tabla 9. Prueba de normalidad de los instrumentos	48



## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, **Método:** Esta tuvo un diseño no experimental correlacional transversal, la muestra fue de 224 clientes/usuarios adultos mayores del programa a domicilio de la referida Institución, a quienes se les aplicó el instrumento Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor. La validación y confiabilidad de los instrumentos usados tuvieron resultados suficientes y de alta fiabilidad. **Resultados:** Indicaron que la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 **Conclusiones:** Tuvo relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018. Asimismo, se pudo apreciar la existencia de correlaciones entre las dimensiones de cada una de las variables en estudio.

**Palabras clave:** gestión de riesgos, control de la calidad, aseguramiento de la calidad.

### **Abstract**

**Objetivo:** The purpose of this research was to determine the relationship between the management of the flexible offer according to the ISO 9001-2015 quality standards and the satisfaction of the elderly customer / user of the ESSALUD home program. Lima, 2018, **Method:** This had a cross-correlational non-experimental design, the sample was 224 customers / elderly users of the home program of the aforementioned Institution, to whom the flexible supply management tool was applied according to the ISO 9001- quality standards. 2015 and Satisfaction of the client / elderly adult user. The validation and reliability of the instruments used had sufficient results and high reliability. **Results:** Indicated that the management of the flexible offer according to the ISO 9001- 2015. **Conclusions:** Quality standards had a direct and significant relationship with the satisfaction of the client / senior adult of the home health program. Lima, 2018. It was also possible to appreciate the existence of correlations between the dimensions of each of the variables under study.

**Keywords:** risk management, quality control, quality assurance.

## I. Introducción

Teniendo en cuenta que las empresas, organizaciones e instituciones deben de contar con un sistema de gestión que asegure y garantice que cada uno de sus productos y servicios ofrecidos sean de calidad y satisfagan las necesidades requeridas por los clientes.

Esto es un sistema que le permita a las organizaciones diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que esta es exigida por los clientes/usuarios en la mayoría de los países que siguen los estándares internacionales de calidad. Debido a esta competitividad, una organización tiene y tendrá éxito, reconocimiento sólo si brinda productos y/o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente/usuario, lo que se convierte en un requisito indispensable para todas ellas. Una de las formas de obtener este reconocimiento es teniendo el control de todos sus procesos. Cabe recordar que, durante los últimos años, las organizaciones han usado el término calidad total en sus servicios para poder obtener una posición y lograr sobrevivir en sistemas económicos de libre mercado, convirtiéndose este término en un elemento estratégico, que significa una ventaja diferenciadora y durable en el tiempo a aquellas que logran alcanzarla.

El presente trabajo de tesis ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo. Introducción, se presenta el planteamiento, la descripción, formulación, justificación, limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo. Marco teórico, se exponen los antecedentes, el marco conceptual y los aspectos de responsabilidad social y medio-ambiental.

En el tercer capítulo. Método, se expone el tipo de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, los instrumentos de recolección de datos, los procesamientos y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de estos resultados.

El acápite cinco, presenta la discusión de resultados.

En el capítulo seis se presentaron las conclusiones.

El acápite siete, contiene las recomendaciones.

El acápite ocho, presenta las referencias bibliográficas.

Finalmente, en el acápite nueve, presentamos los anexos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En este sentido, en la presente investigación, planteamos el problema que radica en que, en los últimos cinco años en dicho programa no se ha logrado ofertar servicios con calidad a los referidos pacientes debido entre otras causas al empirismo en la gestión acorde a dichas normas ya que después de haber implementado estas, no hubo una correcta difusión de lo que ello realmente significa, ya que esto va más allá de la cortesía que ofrecen los colaboradores de ESSALUD al cliente/usuario externo o paciente adulto mayor. De este modo, debió de existir dentro de la institución un compromiso con una adecuada gestión de la oferta flexible, acorde a las norma ISO 9001-2015, basadas en la gestión de riesgos, la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015, es decir no se tomó en cuenta estas normas en la institución en estudio, a pesar de haber sido implementada esta, no se brindó con la calidad del servicio de salud demandado por los pacientes adultos mayores teniendo en cuenta la satisfacción y sus dimensiones como. Motivación, las Necesidades requeridas, las Actitudes y la Calidad del servicio al paciente/usuario.

### **1.2. Descripción del problema**

Teniendo en cuenta que las empresas, organizaciones e instituciones deben de contar con un sistema de gestión que asegure y garantice que cada uno de sus productos y servicios

ofrecidos sean de calidad y satisfagan las necesidades requeridas por los clientes, básicamente porque estos son de calidad.

Un sistema que le permita a las organizaciones diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que esta es exigida por los clientes/usuarios en la mayoría de los países que siguen los estándares internacionales de calidad. Debido a esta competitividad, una organización tiene y tendrá éxito, reconocimiento sólo si brinda productos y/o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente/usuario, lo que se convierte en un requisito indispensable para todas ellas. Una de las formas de obtener este reconocimiento es teniendo el control de todos sus procesos. Cabe recordar que, durante los últimos años, las organizaciones han usado el término calidad total en sus servicios para poder obtener una posición y lograr sobrevivir en sistemas económicos de libre mercado, convirtiéndose este término en un elemento estratégico, que significa una ventaja diferenciadora y durable en el tiempo a aquellas que logran alcanzarla.

En este sentido, la investigación titulada Gestión de oferta flexible de acuerdo a las Normas de calidad ISO 9001-2015 y su relación con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, el año 2018, presenta una situación problemática que radica en que, en los últimos cinco años en dicho programa no se ha logrado ofertar servicios con calidad a los referidos pacientes debido entre otras causas al empirismo en la gestión acorde a dichas normas ya que después de haber implementado estas, no hubo una correcta difusión de lo que ello realmente significa, ya que esto va más allá de la cortesía que ofrecen los colaboradores de ESSALUD al cliente/usuario externo o paciente adulto mayor.

De este modo, debió de existir dentro de la institución un compromiso con una adecuada gestión de la oferta flexible, acorde a las norma ISO 9001-2015, basadas en la gestión de riesgos, la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la

calidad ISO 9001-2015, es decir no se tomó en cuenta estas normas en la institución en estudio, a pesar de haber sido implementada esta, no se brindó con la calidad del servicio de salud demandado por los pacientes adultos mayores teniendo en cuenta la satisfacción y sus dimensiones como. Motivación, las Necesidades requeridas, las Actitudes y la Calidad del servicio al paciente/usuario.

En este sentido consideramos que se debe de tener un pleno enfoque en el cliente/usuario, ya que el objetivo de la institución en estudio es lograr la satisfacción de estos en lo referente a las necesidades de salud requeridas. En este sentido, en el presente trabajo de investigación se estudió esta situación problemática que la hemos formulado interrogativamente de la siguiente manera.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿Cómo se relaciona la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

¿Qué relación hay entre la gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa oferta flexible de ESSALUD. Lima, 2018?

¿Qué relación hay entre la inspección de la calidad ISO 9001-2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa oferta flexible de ESSALUD. Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre el control de la calidad ISO 9001-2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa del programa oferta flexible de ESSALUD. Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre el aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa oferta flexible de ESSALUD. Lima, 2018?

#### **1.4. Antecedentes**

##### ***1.4.1. Antecedentes nacionales***

Gutiérrez (2017), en la tesis titulada. “La implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2015 en la mejora de la calidad Educativa en tres Instituciones de Salud de Lima”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado académico de Master en Gestión de la Salud, tuvo como objetivo explicar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001-2015, en la mejora de la calidad del servicio a los pacientes; el autor llegó a la siguiente conclusión:

De las experiencias analizadas se determina que, las fuerzas motivacionales tienen relación directa frente al desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad, y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio, obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00152$ , el cual es altamente significativo.

Huamanchay (2018), en su tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Químico Farmacéutico, tuvo como objetivo. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica. Concluye que:

Se propuso un rediseño del proceso de Satisfacción del cliente, estableciendo responsabilidades y actividades que permitan el cumplimiento de este requisito. La revisión

de los resultados de los indicadores de gestión luego de los seis primeros meses de implantado el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.005$ , el cual es altamente significativo.

Meléndez (2017), en la tesis titulada. “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, de la PUCP para optar el grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo explicar la influencia de la variable independiente en la dependiente; la autora llegó a la siguiente conclusión:

En base al diagnóstico realizado, se pudieron detectar diferentes problemas que enfrentaban diferentes áreas y bajaban su productividad, o incluso generaban que se trabajara de una manera inadecuada. Asimismo, contribuyó a que se detecten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el SGC y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 9001:2015, obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00152$ , el cual es altamente significativo.

Huamani y Armaulia (2017), en la tesis titulada. “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”, de la UNMSM, para optar el grado académico de Químico Farmacéutico, tuvo como objetivo Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 y realizar el seguimiento de su eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación, tuvo un diseño no experimental correlacional transversal, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo. El autor llegó a las conclusiones:

Se determinaron las etapas de implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, siguiendo como estructura los requisitos de la misma norma, halló un valor de prueba  $p = 0.002$  con el estadígrafo U-Mann-Whitney el cual es altamente significativo.



García (2017), en la tesis titulada. “Matriz de riesgos de calidad en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, orientado a empresas de servicios de perforación en tierra”, de la Universidad Nacional de Piura, para optar el grado académico de Ingeniero, tuvo como objetivo. Desarrollar una matriz de riesgos de la calidad en los servicios de perforación en tierra, que realizan las empresas petroleras de la cuenca Talara; en cumplimiento a las nuevas exigencias de la Norma ISO 9001:2015, el autor concluyo:

Se puede Gestionar los Riesgos relacionados al SGC, desarrollando una Matriz de Riesgos basada en la metodología AMFE, ya que es de fácil implementación y entendimiento acorde a la interpretación de dicha Norma, mediante el análisis detenido de sus cláusulas y requisitos, así mismo se identificaron los principales cambios con respecto a su versión anterior., obtuvo unvalor de prueba  $p = 0.002$ , el cual es altamente significativo.

Cuyutupa (2017), en la tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC ingenieros de proyectos S.A.C.”, de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo. Determinar cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C. La autora llego a la siguiente conclusión:

Los resultados que se obtuvieron del periodo antes 0% y después 13% evidencia el incremento del 13% en productividad y ello se debe al producto de la eficacia y eficiencia y que una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 genera este resultado trayendo consigo un desarrollo sostenible, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0045$ , el cual es altamente significativo.

#### ***1.4.2. Antecedentes internacionales***

Salazar y Mayorga (2018), en la tesis titulada. “Diseño del sistema de gestión de

calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el centro de Química de la Universidad Central del Ecuador”, de la U.C.E, para la obtención del grado académico de Magister en sistemas de gestión de calidad, tuvo como objetivo. Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador., la autora llego a la conclusión:

Al realizarse un diagnóstico inicial mediante una auditoría interna en el Centro de Química, se pudo determinar un 20,29% en el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 el cual se considera como bajo ya que la organización no cumplía con los siete requisitos de la norma en cuanto al contexto de la organización; liderazgo; planificación del sistema de gestión de la calidad; soporte; operación; evaluación del desempeño y mejora, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.004$ , el cual es altamente significativo.

Guachamín y Bermeo (2017), en la tesis titulada “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador”, de la Universidad Central del Ecuador para la obtención del grado de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad, tuvo como objetivo. Diseñar el sistema de gestión de calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Superior de Postgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la UCE.

El autor concluye que:

Al haberse realizado la auditoría interna en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas, se determinó que el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 era baja, dando como resultado un 25.7% de cumplimiento respecto a los siete aspectos de la norma. (Entorno-Contexto Organizacional, liderazgo, planificación SGC, soporte, funcionamiento, evaluación del rendimiento y mejora), para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.001$ , el cual es altamente significativo.

Zambrano et al. (2016), en la tesis titulada “Propuesta para la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S”, de la Universidad ECCI para la obtención de la especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo, tuvo como objetivo. Proponer la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S, el autor concluye que:

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que cumpla con los parámetros mínimos establecidos y que adicionalmente se encuentre certificado por un ente como en este caso lo es ICONTEC, puede representar una herramienta útil que direcciona a la empresa en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas ya que las normas ISO 9000:2015, permitieron manejar y comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar vía web todas las unidades, vislumbrar la necesidad de contar con un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional, hallo un valor designificancia U-Mann-Whitney:  $p= 0.005$ .

Moreno (2015), en la tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN del Ecuador”, de la Universidad Central del Ecuador para la obtención del grado académico de Magíster en Sistemas de Gestión, tuvo como objetivo. Diseñar un sistema de gestión documental bajo la estructura vigente ISO 9001:2015 para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN, el autor concluye que:

Se ha probado con evidencias estadísticas que, la implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN. El referido plan se basa en lograr la competencia enfocada a atender las necesidades y satisfacción del cliente, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.006$ , el cual es altamente significativo.

Macías y Valencia (2014), en la tesis titulada. “Actualización del sistema de gestión

de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015”, de la Universidad Tecnológica de Pereira, para la obtención del grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo. Documentar la actualización del sistema de gestión de calidad, de la empresa Colectivos del Café Ltda. Con base en la norma ISO-9001:2015. Llegaron a las siguientes conclusiones:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda. constituye el primer paso en la puesta en marcha este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente., para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.009$ , el cual es altamente significativo.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Contribuye a aportar conocimientos nuevos sobre un problema que es muy actual y trascendente como es la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. A partir de la obtención de estos datos se pudo elaborar algunas propuestas que nos permitieron presentar algunas alternativas de solución a los problemas encontrados cuya perspectiva en el momento actual es bastante dramática.

Asimismo, contribuye, diseñando y validando los instrumentos utilizados. Estos instrumentos muy bien pueden ser usados por diferentes instituciones e investigadores que necesiten realizar evaluaciones y/o investigaciones de este tipo.

Desde la perspectiva teórica, facilita información detallada y fundamentada sobre la base de resultados, de las variables relacionadas, sirviendo de base para investigaciones futuras que permitirá contar con estrategias nuevas para dar solución a dicho problema o problemas similares. Finalmente, la realización de la presente investigación va a beneficiar

con sus resultados a los clientes/usuarios adultos mayores del programa a domicilio de ESSALUD, en tanto a partir de estos resultados se van a plantear alternativas de solución que permitan una gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015, necesarias para elevar la calidad de vida de la población.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Una de las limitaciones más resaltantes con respecto a la tesis fue el acceso a la información de trabajos de investigación, antecedentes que se han realizado en el Perú y el extranjero en lo que respecta a los niveles de post grado. Asimismo, fueron limitantes los recursos bibliográficos actualizados en base de datos on-line, porque la mayoría son de otros países y muy costosos. Los recursos económicos con los que contamos fueron limitados y las escasas fuentes de financiamiento del sistema financiero para investigaciones fue otra de las limitaciones. Encontramos otro factor limitante al momento de realizar el trabajo de campo vía encuestas, ya que el instrumento utilizado en la presente investigación estuvo dirigido a una población de 25638 clientes/usuarios del programa oferta flexible de ESSALUD, siendo toda esta población adultos mayores de ambos géneros, la limitación estuvo en que no se encontraban en buenas condiciones físicas o emotivas al momento de realizar las encuestas, motivo por el cual usamos el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a esta razón, obteniendo la información requerida de 224 de ellos.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

### **1.7.2. *Objetivos Específicos***

Establecer la relación existente entre la gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

Establecer la relación existente entre la inspección de la calidad ISO 9001- 2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

Establecer la relación existente entre el control de la calidad ISO 9001-2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

Establecer la relación existente entre el aseguramiento de la calidad ISO 9001- 2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. *Hipótesis general***

La gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

### **1.8.2. *Hipótesis específicas***

La gestión de riesgos tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

La inspección de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

El control de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

El aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.

Lima, 2018.

## II. Marco teórico

### 2.1. Marco Conceptual

Miranda (2007), analiza a “Tres grandes expertos de la calidad que a su vez poseen diferentes conceptos de calidad”. (p. 461). Para Deming (1989), calidad es la “satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (p. 233); mientras que para Crosby (2012), “calidad es simplemente el cumplimiento de requisitos” (p. 111). Dentro de otras aportaciones encontramos a Taguchi (2014), quien indico que “la calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”. (p. 199). Así mismo. Juran (1990), menciona que una definición sencilla de calidad es “La adecuación a las normas internacionales de calidad establecidas porque existen muchos usos y usuarios” (p. 32).

Esto lo expone por medio de una espiral de progreso de la calidad que muestra de manera conveniente los diferentes usos y usuarios de un producto durante su trazabilidad. Años más tarde, Cantú (2006), concuerda con Juran (1990), cuando define la calidad como “adecuación al uso o satisfacción del cliente”. (p. 155). También menciona a Shewhart (2014), que se refiere a la calidad como “el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva, lo que el cliente quiere y dimensión objetiva, lo que se ofrece al cliente” (p. 82). Por último, hace referencia a Feigenbaum (2015), cuyo concepto de calidad es “La satisfacción de las expectativas o necesidades del cliente”. (p. 344).

Esto también nos lleva al enfoque planteado en la norma ISO 9001:2015 como “La integración de las características que determinan en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del cliente”. (p. 522).

De las múltiples definiciones del mencionado término, ninguna puede considerarse como la mejor, sino más bien cada definición se adapta mejor a diferentes objetivos estratégicos de la empresa. Según Miranda et al. (2007). “Se agrupa las diferentes



definiciones de calidad en cinco categorías básicas: enfoque trascendente, enfoque basado en el producto, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en la producción y enfoque basado en el valor”. (p. 468).

### **2.1.1. *Enfoque trascendente***

Miranda et al (2007), planteo que “el concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de excelencia; es decir, lo mejor. Este concepto es el más genérico ya que puede aplicarse a productos, proceso y servicios de las empresas”. (p. 41).

Siguiendo a James (2014), dentro de este enfoque la calidad “es algo que no se puede tocar, pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa”. (p. 58).

La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto o servicio lo mejor posible empleando los diversos componentes, la gestión estratégica y los procesos viables.

El principal problema de este enfoque, según Miranda et al. (2007), es que “la excelencia es abstracta y subjetiva por lo que resulta poco práctica para las empresas ya que no proporciona una forma de medir la calidad como base para la toma de decisiones”. (p. 451).

### **2.1.2. *Enfoque basado en el producto***

Este enfoque afirma que, Miranda et al. (2007). “La calidad es función de una variable específica medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto”. (p. 249).

Para James (2014). “Los productos ofrecen las bases para este enfoque de la calidad como una función de las características reales del producto, considerando que la calidad solamente se sostiene con el producto y no con el individuo”. (p. 38).

### **2.1.3. *Enfoque basado en el cliente***

Siguiendo a Miranda et al. (2007), este tercer enfoque se basa en que:

Un producto o servicio será de calidad, si satisface o excede las expectativas del cliente. Se le identifica a la calidad como adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto como a la ausencia de deficiencias. (p. 231).

James (2014), considera que “los clientes o consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida”. (p. 49).

### **2.1.4. *Enfoque basado en la producción***

Para Deming (1989), quienes consideraron que “La calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias u objetivos determinados por los diseñadores del producto o servicio”. (p. 465).

Según James (2014). “Las especificaciones de fabricación buscan asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado o servicio ofrecido”. (p. 211).

### **2.1.5. *Enfoque basado en el valor***

Crosby (2012), expuso al respecto que:

La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto o servicio será de calidad, si es tan útil como los productos o servicios de la competencia y tiene un precio inferior, o bien, si teniendo un precio comparable, ofrece mayores ventajas. (p. 46).

James (2014), al respecto sostuvo que:

El juicio basado en el valor refleja en realidad un enfoque inspirado en la fabricación desde los días en que los productos se compraban por categorías, más que por otros motivos.

Es válido afirmar que un producto tendrá mayor calidad si el cliente percibe un mayor valor al comprarlo, siendo los beneficios que obtiene el cliente al comprar el producto superior al costo total en que incurre. (p. 231).

Según Pola (2012), un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de los siguientes parámetros:

### **Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente**

Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo. Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio. (p. 163).

De lo expuesto anteriormente y por lo que se ve hoy en día se puede concluir que el concepto de la calidad, se refiere al grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Esto quiere decir que cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores se consigue su plena satisfacción, lo que permite a la organización ser competitiva en el mercado y beneficiar al cliente con precios razonables.

### **La Gestión de Calidad acorde a las normas ISO 9001 – 2015**

El concepto de gestión de calidad total o TQM (Total Quality Management) nació en los años cincuenta, cuando un grupo de expertos, encabezado por Deming (1989), introdujeron este enfoque, indicando que. “Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de la calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministros, la modernización de los equipos y asegurar que los colaboradores tengan el mayor nivel de formación”. (p. 311).

Así surgieron las ideas de Feigenbaum (2015), a las que englobó en el concepto de gestión de Calidad ISO 9001 - 2015, basado en el enfoque total de sistemas. Bajo esta

consideración, Feigenbaum hizo notar que “la calidad no se puede concretar si el proceso de manufactura se trata de controlar en forma aislada”. (p. 55).

Esa percepción reforzó la idea que ya había sido introducida por Juran (1990), “La responsabilidad de la administración y las áreas de servicio para con la calidad del producto”. (p. 104).

James (2014), definió la gestión de la calidad total como “una filosofía de dirección generada por una orientación práctica que ilustra el compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa”. (p. 144); es decir, una acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. Por otro lado, Jungbluth (2014) sostuvieron que “la gestión de la calidad total es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles”. (p. 45).

Según Miranda et al. (2007). “El concepto de calidad total engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente”. (p. 44).

Acorde con lo que dice Miranda et al. (2007). “El concepto de calidad ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia utilizan las normas de la calidad ISO 9001:2015”. (p. 35). Teniendo en cuenta que los objetivos de toda empresa son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización.

### **Gestión de riesgos**

James (2014), definió la gestión de riesgos como “una filosofía de dirección generada por una orientación práctica que ilustra el compromiso de crecimiento y de supervivencia

organizativa”. (p. 311), es decir, una acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

Por otro lado, Jungbluth (2014), sostuvieron que “la gestión de riesgos es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles”. (p. 45).

Según Miranda et al. (2007). “El concepto de gestión de riesgos engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente”. (p. 44).

Acorde con lo que dice Miranda et al. (2007), “el concepto de gestión de riesgos ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia se tropiezan con la calidad”. (p. 35). Los objetivos de una empresa excelente son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización.

### **La inspección de la calidad**

Según Miranda et al. (2007), el desarrollo de la gestión de calidad “comienza con la inspección, cuyo único propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque apuesta por una inspección al 100% del producto o servicio brindado, desechando aquellos productos o servicios no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora”. (p. 79).

Este identifico en que los resultados de los primeros desarrollos de la teoría de la administración se fundamentaron en las contribuciones de Frederick W. Taylor y Henri Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios del siglo XX.

Según James (2014). “El resultado de la revolución industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos, pareciendo este un intento razonable, pero a su vez defectuoso”. (p. 34).

Cantú (2006), menciona que “este enfoque surge con la revolución industrial, existiendo personas responsables de inspeccionar la calidad de los productos, así como una separación entre las labores de producción y de inspección, siendo el inspector de calidad el único responsable de la calidad”. (p. 208).

### **El control de calidad**

Miranda et al (2007) menciona que “a medida que el volumen de producción y el grado de complejidad de los productos se incrementaba, la inspección al 100% de los productos resultaba más complicada y mucho más costosa”. (p. 88).

Esto condujo a la aparición de un nuevo enfoque: El control de la calidad, en el que se recurrió a técnicas estadísticas basadas en el muestreo.

Shewhart (2014). “Desarrolló el control estadístico de procesos y el concepto de la prevención para el control económico de la calidad de productos manufacturados, con lo que la calidad avanzó a su segunda etapa”. (p. 47).

Así mismo Cantú (2006), indicó que. “El concepto de control es el de mantener un proceso dentro de su estado o rango planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos”. (p. 51).

Para James (2014). “La calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para los productos o servicios ofrecidos”. (p. 60).

De acuerdo a Miranda et al. (2007). “En esta etapa la responsabilidad sigue recayendo exclusivamente sobre el departamento de producción y continúa siendo un proceso de naturaleza reactiva, ya que se produce una vez finalizado el producto sin que se propongan planes de prevención”. (p. 231).

### **El aseguramiento de la calidad**

Según Juran, (1990), a principios de los años cincuenta Juran impulsó el concepto del aseguramiento de la calidad que se fundamentaba en que “el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debía coordinar esfuerzos entre las áreas de producción, diseño de producto, ingeniería de proceso, abastecimiento, laboratorio y servicio pos venta”. (p. 253).

Miranda et al. (2007), plantearon que “el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones fuera del departamento de producción, afectando a la totalidad de la organización y a partir de ello surge este nuevo enfoque de gestión de la calidad denominado aseguramiento de la calidad” (p. 190).

Según James (2014). “El aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones, detectando cualquier error y eliminándolo del sistema”. (p. 63).

Como se puede percibir en líneas anteriores, este concepto trata de un planeamiento empresarial de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea el adecuado, involucrando a toda la organización y no solamente al departamento de calidad.

### **Teorías referentes a la Satisfacción del Cliente/usuario**

Kotler (2013), definió la satisfacción del cliente como “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (p. 177). Dicho de otra forma, una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente

queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Cronin y Taylor (2014), plantearon que:

Las valoraciones acerca de la calidad percibida requieren únicamente de la evaluación de las percepciones de los atributos constituyentes del servicio, excluyendo del análisis las expectativas. Numerosos estudiosos han demostrado que aplicar sólo las percepciones incrementa la confianza en el instrumento y, además disminuye la confusión y el sesgo derivado de tener que valorar dos veces una misma lista de atributos. (p. 83).

### **Cliente**

Kotler (2013), estableció que:

Las empresas deben despertar al hecho de que tienen un nuevo jefe, el cliente. Si sus colaboradores (clientes internos), no piensan en términos del cliente externo, sencillamente no prestan atención a estos, alguna otra empresa lo hará. Este mismo autor define un cliente como alguien que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago. Quien compra y paga por el producto o servicio es el cliente externo y quien lo consume o utiliza es el consumidor, paciente, usuario. (p. 71).

Hay dos tipos de clientes: interno y externo. El cliente interno se refiere a los empleados, colaboradores que reciben remuneración, bienes o servicios desde dentro de la misma empresa, están vinculados laboralmente. El cliente externo se refiere a los que pagan por recibir un producto o servicio y están fuera de la empresa, no tienen ninguna vinculación laboral. Se debe buscar satisfacer a ambos clientes con el trabajo de la empresa.

Los clientes son sin duda uno de los activos más importantes para una compañía, pero a pesar de ello su valor no figura en los libros de contabilidad. Según Stanton et al. (2007). “Atrás han quedado aquellas épocas en las cuales lo que se buscaba era producir a gran escala y brindar un producto estándar para todos los compradores. Ahora son los clientes



quienes ponen las pautas y según sus necesidades se generan las especificaciones de los productos”. (p. 233).

Un factor que contribuye a que el cliente sea considerado como “el rey” es la gran competencia que existe en el mercado, la cual genera que todas las empresas vuelquen sus esfuerzos a procurar la satisfacción de sus clientes.

### **Motivación del cliente**

La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad.

Esta definición proviene de las ideas de Whittaker (2014). Asimismo, estos autores consideran que “la motivación es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona”. (p. 201). Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico.

Además, al hablar de la motivación, Valle et al. (2012), “diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa”. (p. 39)

También Weiner (2014). “El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad”. (p. 67), Asimismo Lowe (2000), afirmó que “las personas sienten en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones”. (p. 211). Por ello, las personas buscan espontáneamente descubrir y comprender las causas por las que ocurren las cosas, como una forma de curiosidad que genera en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos o también cuando

logran ver realizadas sus metas. El componente de valor tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. De acuerdo con esto, Ortony (2011), menciona que:

El valor que se le da a algo puede verse afectado por diversas causas, entre ellas está el valor intrínseco de una determinada actividad, el valor que puede darse por el grado de dificultad de la actividad, o bien de acuerdo al propósito, que puede tener un valor instrumental para conseguir una meta más alta, o un valor extrínseco donde se busca el reconocimiento de los demás. Es decir, el valor está influenciado por las necesidades que tiene la persona y por el medio en el que se desenvuelve. (p. 53).

El componente de expectativa comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente. Reeve (2014), menciona que “nuestras expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito”. (p. 188). Nuestras expectativas también pueden estar condicionadas por el resultado específico, luego de una conducta concreta, puesto que mientras vamos realizando una actividad vamos retro informándonos sobre los logros en dicha actividad y sobre la dificultad de la tarea. Asimismo, vamos comparando los resultados obtenidos, con nuestros éxitos o fracasos anteriores, y por último nuestros factores de personalidad determinarán la estimación del éxito en los resultados esperados.

Cuando estos tres componentes interactúan de manera conjunta sin interferir unos con otros, entonces se puede decir que el cliente/usuario, logrará mantener una motivación alta y persistente en la consecución del servicio recibido. Es decir, estos se mostrarán más motivados si se consideran capaces de recibir un servicio y más aún, si este servicio les

resulta confortable. Asimismo, Moneo y Rodríguez (2015), sin embargo, no siempre el servicio recibido va a resultar motivador para el cliente/usuario y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al este a esforzarse por alcanzar sus metas buscando en otras empresas un buen servicio. (p. 94).

Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

### **Necesidades de los clientes/ usuarios**

Schiffman y Lazar (2011), definieron las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal. (p. 56).

De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. Sin embargo, Arellano (2012), aclaro que “una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas”. (p. 81).

Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

En este sentido, una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow (2016). Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por:

Las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales. Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción. Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros. Las necesidades sociales orientan a las personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autor respeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores. Es decir, se busca ser auténtico con su propia

naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad. (p. 277).

Según Schiffman y Lazar (2011), esta teoría afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, antes de que puedan surgir otras necesidades de nivel más alto. Cuando una necesidad ya ha sido suficientemente satisfecha emerge una nueva necesidad, una más alta, que el individuo se siente motivado a satisfacer y así sucesivamente. (p. 60).

Para Maslow (2016), “las necesidades superiores surgen sólo después de haber sido satisfechas otras de orden inferior, pero después que el individuo puede satisfacerlas, las necesidades superiores pueden convertirse en necesidades más fuertes que las necesidades primarias”. (p. 133).

Al respecto Arellano (2012), indico que “Es por ello, que muchos individuos sacrifican la satisfacción de necesidades de nivel más bajo con el fin de satisfacer necesidades de nivel más alto, como, por ejemplo: privarse de los alimentos o del vestido para comprarse una casa, pagar una carrera o un postgrado”. (p. 188).

Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas.

### **Las actitudes de los clientes**

Al tomar las actitudes como marco de referencia, se considera que estas influyen en nuestra forma de ver las cosas y en la toma de decisiones que constantemente hacemos en nuestra vida diaria, por lo que finalmente influirán en la satisfacción de nuestras necesidades.

Para Luthans (2012), respecto a la satisfacción comento que:

Las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por

cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones. (p. 211).

Ubillos y Zubieta (2014), bajo el modelo conductual, definieron las necesidades de los clientes/usuarios en función de sus actitudes como “una disposición evaluativa global basada en la información cognitiva, afectiva y conductual que recibe la persona del medio también señalan que esta disposición al mismo tiempo puede influir sobre lo aprendido, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma”. (p. 211).

Arellano (2012), en el campo de la satisfacción del consumidor, las necesidades de los clientes/usuarios, se considera como “la idea que un individuo tiene sobre un producto o servicio, respecto a si éste es bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio”. (p. 222).

La actitud ha sido estudiada bajo varios modelos o aproximaciones; una de ellas es la aproximación unidimensional y otra es la aproximación tridimensional.

Cuando Arellano (2012), analizo la perspectiva unidimensional plantea que, en ésta, “la actitud es sinónimo de sentimientos de simpatía-antipatía, de aceptación-rechazo hacia el servicio o producto”. (p. 222).

Según Paéz (2014), desde este punto de vista, las necesidades de los clientes/usuarios, es definida como “una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado”. (p. 308).

Schiffman y Lazar (2011), en la aproximación unidimensional se diferencia el concepto de actitud del concepto de creencia y del concepto de intención conductual. La

creencia se refiere a las opiniones acerca del producto o servicio. Las actitudes son las evaluaciones afectivas efectuadas respecto al producto o servicio. Las intenciones conductuales, son las que predisponen a realizar una cierta conducta con relación al servicio o producto”. (p. 118).

De otro lado, según el modelo tridimensional, tal como lo definen Zanna y Rempel (2014), “Toda actitud incluye tres componentes, el cognitivo, el afectivo y el procedimental”. (p. 391).

El componente cognitivo se refiere a la forma como es percibido el servicio o producto, es decir, es el conjunto de creencias y opiniones que el individuo posee sobre el objeto de actitud y la información que tiene sobre el mismo. McGuire y Hollander (2014), indicaron que “el componente afectivo podría definirse como los sentimientos de agrado o desagrado del individuo con relación a un servicio o producto”. (p. 66). Asimismo, Robbins (2004), el componente procedimental es el elemento intencional consciente para realizar una acción frente a un producto; sin embargo, esta acción que puede ser de aceptación o rechazo, puede o no llevarse a cabo”. (p. 211). También Arellano (2012), si se lleva a cabo, “Esta acción última podría decirse que está influenciada por la motivación que se tiene hacia el objeto. Es importante recordar que de los tres componentes que conforman las actitudes, sólo el componente procedimental puede ser observado directamente, los otros dos componentes solo pueden ser deducidos”. (p. 61).

Para efectos de este estudio, se considerará el enfoque tridimensional en la medida en que sus componentes explican más claramente el proceso actitudinal, que finalmente afecta la decisión que se podría tomar ante la oferta de un servicio, que en este caso sería la educación.

### **Calidad del servicio al cliente**

De acuerdo a lo señalado por Rey (2014), al respecto indicó que:

El análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al término calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. (p. 133).

Considerando los anteriores conceptos, podemos decir que cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlas y superar las expectativas que ellos tienen.

#### **Características de la calidad del servicio al cliente:**

Larrea (2015), comenta acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente son:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para



ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización. Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.

- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.

- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.

- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.

- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente. (p. 41).

### **Actitudes del cliente/usuario**

Luthans (2012), definió las Actitudes del cliente/usuario como:

Las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones. (p. 169).

### **Aseguramiento de la Calidad ISO 9001-2015**

James (2014), definió que “El aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones, detectando cualquier error y eliminándolo del sistema”. (p. 63).

### **Calidad del servicio al cliente/usuario**

Rey (2014), indico que:

El análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran, calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al termino calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o servicio sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar

preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. (p. 217).

### **Ciente/usuario**

Kotler (2013), indico que:

Las empresas deben despertar al hecho de que tienen un nuevo jefe, el cliente. Si su personal no piensa en términos del cliente, sencillamente no piensa y si no prestan atención a sus clientes alguna otra empresa lo hará. Este mismo autor define un cliente como alguien que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador y quien consume el consumidor. (p. 71).

### **Control de Calidad ISO 9001-2015**

Shewhart (2014), indico que el Control de Calidad ISO 9001-2015 es el “Desarrollo del control estadístico de procesos y el concepto de la prevención para el control económico de la calidad de productos manufacturados, con lo que la calidad avanzó a su segunda etapa”. (p. 47).

### **Gestión de Calidad ISO 9001 – 2015**

Feigenbaum (2015), indico que “La calidad no se puede concretar si el proceso de manufactura se trata de controlar en forma aislada”. (p. 104).

### **Gestión de riesgos**

Miranda (2007), definió “El concepto de gestión de riesgos engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente”. (p. 44).

### **Motivación**

Valle et al. (2012), diferenciaron tres componentes o dimensiones fundamentales de la motivación, “el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad". (p. 288).

### **Necesidades del cliente/usuario**

Maslow (2016), definió que:

Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales.

En este sentido las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción.

Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Las necesidades sociales orientan a las personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autorrespeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores. Es decir, se busca ser auténtico con su propia naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad. (p. 279).

### **Satisfacción del cliente**

Kotler (2013), definió la satisfacción del cliente como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (p. 188).

## **2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental**

En el estudio de investigación referente a la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y su relación con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, se analizaron los aspectos de responsabilidad social y medio ambiente para poder determinar qué la eficiente aplicación de la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 mejorará la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, resaltando el impacto nacional que trae consigo un beneficio social a los cliente/usuario adulto mayor beneficiarios ya que por tomar un ejemplo, el aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 en el programa a domicilio de ESSALUD mejora significativamente la gestión de la oferta flexible, que es la principal causa de insatisfacción con el actual servicio recibido por los beneficiarios, y al culminar esta investigación se alcanzara las recomendaciones para solucionar estos problemas hallados a las autoridades la ESSALUD, de modo que tenga un impacto social y medio ambiental para incrementar el nivel de satisfacción del adulto mayor por lo tanto, también esta tiene un impacto social, económico, cultural y ecológico porque con personas clientes/usuarios satisfechos se

garantizara la conservación del medio ambiente y su preservación en el tiempo y en todo el territorio nacional.

### III. Método

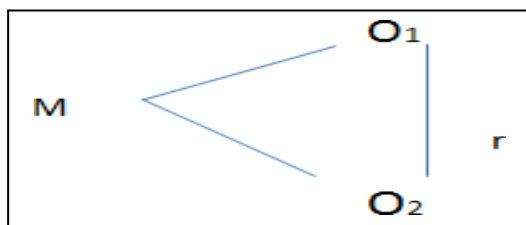
#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, según Carrasco (2019), es básica ya que “Esta no tiene propósitos aplicativos inmediatos, sólo pretende contextualizar el amplio y profundo caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad”. (p. 211).

Diseño de Investigación. El esquema que muestra el diseño no experimental correlacional transversal es el siguiente.

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



*Nota.* Adaptado por Palomino, 2021.

Dónde:

M: Muestra:

O<sub>1</sub>: Variable1: Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015.

O<sub>2</sub>: Variable2: Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domiciliode ESSALUD

r: Relación entre variables.

#### 3.2. Población y muestra

##### 3.2.1. La población

En esta exploración la población estuvo conformada por 25638 clientes/usuarios del programa oferta flexiblede ESSALUD.

### 3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 224 clientes/usuarios adultos mayores del programa oferta flexible de ESSALUD, determinada por el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. (Acuña, 2015, p. 213).

### 3.3. Operacionalización de las variables

#### Variable 1: Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015.

Deming (1989), definió. “Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios e incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos de trabajo y asegurar que los colaboradores tengan un mayor nivel de formación integral”. (p. 244).

#### Variable 2: Satisfacción del cliente/usuario.

Kotler (2013), definió la satisfacción del cliente/usuario como: “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (p. 188).

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1. Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015*

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Niveles/rangos
Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015	Gestión de riesgos	-Capacitación	1	Ordinal Escala de Likert.	4 / Siempre
		-Comunicación	2		
		activa	3		
	Inspección de la calidad ISO 9001:2015	-Evaluación de la	4		3 /Casi siempre
		eficiencia	5		
	-Evaluación de los procesos				



Control de la calidad ISO 9001:2015	-Plan de calidad	6	2 / Casi nunca
	-Política de calidad	7	
Aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015	-Auditorias	8	1 / Nunca
	-Implementación	9	
		10	

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 2. Satisfacción del cliente/usuario*

Variable (2)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción del cliente usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD	-Motivación del usuario	-Expectativas del cliente.	1	Ordinal Escala de Likert.	4/Siempre
		-Acceso del cliente	2		
		-Necesidades del usuario	3		
		-Confianza del cliente.	4		
		-Seguimiento del cliente.	5		
			6		
	-Actitudes del usuario	-Profesionalismo hacia el cliente	7	3/ Casi siempre	
		-Amabilidad hacia el cliente	8		
			9		
			10		
			11		
			12		
	-Calidad del servicio al usuario.	-Especificaciones del servicio al cliente.	13	2 / Casi nunca	
			14		
			15		
			16		
			17		
			18		

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.4. Instrumentos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

En opinión de Mejía (2010). “Esta se realizada a una muestra de la población utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener datos”. (p.158).

### ***Instrumentos de recolección de datos***

Cuestionario N° 1 sobre. Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015.

Cuestionario N° 2 sobre. Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.

### ***Confiabilidad del instrumento***

Índice de confiabilidad de Crombach para los Instrumentos

### **Tabla 3**

*Confiabilidad de los instrumentos. Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 y de la Satisfacción del Cliente/Usuario*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,969	18

*Nota.* Elaboración propia.

### **3.5. Procedimientos**

Se elaboró la base de datos, con los cuales se procedió a contrastar las hipótesis  
Estrategia de prueba de hipótesis

Probar las hipótesis planteadas en la presente investigación nos llevó a desarrollar los siguientes pasos:

1. En principio se debió redactar la hipótesis general y específicas de investigación, cada una de ellas planteadas como hipótesis nula y alternativa.
2. Luego se debió especificar el nivel de significancia, que en la estadística está claramente definida:  $p \leq 0,05$ .

3. Asimismo, se debió determinar el tamaño de la muestra utilizando el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. (Acuña, 2015, p. 213).

4. Se recolecto los datos con el instrumento diseñado para dicho fin, usando la técnica de la encuesta, aplicamos a la muestra.

5. Posteriormente se generó la base de datos y se determinó la prueba de normalidad de datos con el estadígrafo inferencial Kolmogorov Smirnof que nos indicó si existeo no una distribución normal para aplicar el estadígrafo paramétrico o no paramétrico.

6. Se seleccionó el estadígrafo inferencial para la prueba de hipótesis y en función al resultado estadístico que indicó si esta ha sido en la zona de rechazo a una de no rechazo, aceptando como verdadera la hipótesis alternativa o nula.

7. Finalmente se contrastó los resultados con las fuentes teóricas o investigaciones antecedentes.

### **3.6. Análisis de datos**

Se utilizó la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, usamos el estadígrafo inferencial Rho de Spearman, los datos fueron analizados con ayuda del software estadístico SPSS versión 23 con el cual se elaboraron tablas, los cuales fueron interpretados. Para el cual todas estas mediciones se realizaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

## IV. Resultados

### 4.1. Contrastación de la hipótesis

En esta parte se presenta el resultado de hipótesis general, de toda la data recolectada, de las variables independiente y dependiente.

#### a) Prueba de la hipótesis general

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** La gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015 no tiene relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** La gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Tabla 4**

*Prueba de la hipótesis general*

Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015	Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.						Total		
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Nunca	90	40%	45	20%	15	7%	150	67 %	
Casi siempre	21	9%	18	8%	11	5%	50	22 %	
Siempre	11	5%	9	4%	4	2%	24	11 %	
<b>Total</b>	122	54%	72	32%	30	14%	224	100 %	
<b>Correlación de Spearman = 0.916***</b>						g.l. = 2		***p = 0.004	

*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 4. La gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015 alcanzo una correlación Rho de Spearman = 0,916 con la satisfacción

del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, obteniendo un valor de prueba  $p = 0,004$  el cual es altamente significativo. En base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que. Existe relación directa y significativa entre ambas variables.

#### b) Prueba de la primera hipótesis específica

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** La gestión de riesgos no tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** La gestión de riesgos tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Tabla 5**

*Prueba de la primera hipótesis específica*

Gestión de Riesgos	Motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD						Total	
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Nunca	67	30%	45	20%	18	8%	130	58%
Casi siempre	33	15%	16	7%	11	5%	60	27%
Siempre	20	9%	9	4%	5	2%	34	15%
<b>Total</b>	120	54%	70	31%	34	15%	224	100%

**Correlación de Spearman** = 0.908\*\*\* g.l. = 2      \*\*\*p = 0.0031

*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 5. La gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, alcanzaron una

correlación Rho de Spearman = 0,908 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0031$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Por tanto, se puede afirmar que. La gestión de riesgos tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

### c) Prueba de la segunda hipótesis específica

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** La inspección de la calidad ISO 9001:2015 no tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** La inspección de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Tabla 6**

*Prueba de la segunda Hipótesis específica*

Inspección de la calidad	Necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.						Total	
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Nunca</b>	64	29%	49	22%	7	3%	120	54%
<b>Casi siempre</b>	40	18%	20	9%	4	2%	64	29%
<b>Siempre</b>	19	8%	12	5%	9	4%	40	17%
<b>Total</b>	123	55%	81	36%	20	9%	224	100%
<b>Correlación de Spearman = 0.906*** g.l. = 2                      ***p = 0.0039</b>								

*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 6. La inspección de la calidad ISO 9001:2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,906 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0039$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Por tanto, se puede afirmar que. La inspección de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

#### d) Prueba de la tercera hipótesis específica

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** El control de la calidad ISO 9001:2015 no tiene relación significativa con las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** El control de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

**Tabla 7**

*Prueba de la tercera Hipótesis específica*

Control de la calidad ISO 9001-2015	Actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD						Total	
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Nunca	78	35%	51	23%	11	5%	140	63%
Casi siempre	26	12%	18	8%	11	5%	55	25%
Siempre	15	6%	7	3%	7	3%	29	12%
<b>Total</b>	119	53%	76	34%	29	13%	224	100%

**Correlación de Spearman = 0.910\*\*\*** g.l. = 2                      \*\*\*p = 0.0028

*Nota.* Elaboración propia.





**Interpretación:** Como se observa en la tabla 8. El aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,914 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0044$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que. El aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 tiene relación significativa con la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018.

## 4.2. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

Se utilizó el estadígrafo inferencial Kolmogorov Smirnof que nos indicó si existe o no una distribución normal para aplicar el estadígrafo paramétrico o no paramétrico.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad de los instrumentos*

TEST	Kolmogorov - Smirnof		
	Statistic	df	Sig.
Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015	0,813	9	0,0019
Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.	0,896	9	0,0042

*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación:** El análisis respectivo arroja un valor altamente significativo = 0.0019, para el instrumento N°1 Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2015 y para el instrumento N° 2 Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, obtuvo un valor de significancia = 0,0042 obtenidos con el estadígrafo Kolmogorov – Smirnof.

Por tratarse el instrumento aplicado a una muestra de 224 clientes/usuarios adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, en este sentido se determinó la existencia de una distribución no normal en las variables y dimensiones por lo que se empleó el estadígrafo no paramétrico índice de correlación Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. Las pruebas de hipótesis fueron realizadas con ayuda del software estadístico SPSS versión 22, con el cual se elaboraron tablas, los cuales fueron interpretados. Para el cual todas estas mediciones se realizaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

## V. Discusión de resultados

### 5.1. De la encuesta

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de hipótesis general, indicaron que. La gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,916 y obteniendo un valor de prueba  $p = 0,004$  el cual es altamente significativo.

Este hallazgo estadístico, guarda relación con las comprobaciones realizadas por investigadores a nivel internacional y nacional, tales como:

a) Gutiérrez (2017), quien presento la tesis titulada. “La implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones de Salud de Lima” tuvo como objetivo general explicar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001- 2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones Hospitalarias de Lima; el autor llego a la siguiente conclusión:

De las experiencias analizadas se determina que, las fuerzas motivacionales tienen relación directa frente al desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad, y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio, obteniendo un valor de prueba  $p= 0.00152$ , el cual es altamente significativo.

b) Huamanchay (2018), en su tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Químico Farmacéutico, tuvo como objetivo. Implementar un

Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica. Concluyendo que. Se propuso un rediseño del proceso de Satisfacción del cliente, estableciendo responsabilidades y actividades que permitan el cumplimiento de este requisito. La revisión de los resultados de los indicadores de gestión luego de los seis primeros meses de implantado el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.005$ , el cual es altamente significativo.

c) También guarda relación con las comprobaciones realizadas por Meléndez (2017), en la tesis titulada. “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, de la PUCP para optar el grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo explicar la influencia de la variable independiente en la dependiente; el autor llegó a la siguiente conclusión:

En base al diagnóstico realizado, se pudieron detectar diferentes problemas que enfrentaban diferentes áreas y bajaban su productividad, o incluso generaban que se trabaje de una manera inadecuada. Asimismo, contribuyó a que se detecten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el SGC y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 9001:2015, obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00152$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que el primer objetivo específico de nuestra investigación fue. Establecer la relación existente entre la gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud. Lima, 2018.

Así mismo, teniendo en cuenta los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica, indicaron que. La gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud alcanzaron una correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,908 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0031$  el cual es altamente significativo.

d) Esta comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por Huamani y Armaulia (2017), en la tesis titulada. “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”, de la UNMSM, para optar el grado académico de Químico Farmacéutico, tuvo como objetivo Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 y realizar el seguimiento de su eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación, tuvo un diseño no experimental correlacional transversal, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo. El autor llegó a las conclusiones. Se determinaron las etapas de implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, siguiendo como estructura los requisitos de la misma norma, halló un valor de prueba  $p = 0.002$  con el estadígrafo U-Mann-Whitney el cual es altamente significativo.

e) También guarda relación con las comprobaciones realizadas por García (2017), en la tesis titulada. “Matriz de riesgos de calidad en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, orientado a empresas de servicios de perforación en tierra”, de la Universidad Nacional de Piura, para optar el grado académico de Ingeniero, tuvo como objetivo. Desarrollar una matriz de riesgos de la calidad en los servicios de perforación en tierra, que realizan las empresas petroleras de la cuenca Talara; en cumplimiento a las nuevas exigencias de la Norma ISO 9001:2015, el autor concluyó que. Se puede Gestionar los Riesgos relacionados al SGC, desarrollando una Matriz de Riesgos basada en la metodología AMFE, ya que es de fácil implementación y entendimiento acorde a la interpretación de dicha Norma, mediante el análisis detenido de sus cláusulas y requisitos, así mismo se identificaron los principales cambios con respecto a su versión anterior., obtuvo un valor de prueba  $p = 0.002$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que, el segundo objetivo específico de esta investigación fue.

Establecer la relación existente entre la inspección de la calidad ISO 9001:2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud. Lima, 2018.

Los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica, indicaron que. La inspección de la calidad ISO 9001:2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD alcanzaron una correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,906 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0039$  el cual es altamente significativo.

f) Esta comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por Cuyutupa (2017), en la tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC ingenieros de proyectos S.A.C.”, de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo. Determinar cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C. La autora llegó a la siguiente conclusión. Los resultados que se obtuvieron del periodo antes 0% y después 13% evidencia el incremento del 13% en productividad y ello se debe al producto de la eficacia y eficiencia y que una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 genera este resultado trayendo consigo un desarrollo sostenible, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0045$ , el cual es altamente significativo.

g) También guarda relación con las comprobaciones realizadas por Salazar y Mayorga (2018), en la tesis titulada. “Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el centro de Química de la Universidad Central del Ecuador”, de la U.C.E, para la obtención del grado académico de Magister en sistemas de gestión de calidad, tuvo como objetivo. Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma

ISO 9001:2015 para el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador., la autora llevo a la conclusión. Al realizarse un diagnóstico inicial mediante una auditoría interna en el Centro de Química, se pudo determinar un 20,29% en el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 el cual se considera como bajo ya que la organización no cumplía con los siete requisitos de la norma en cuanto al contexto de la organización; liderazgo; planificación del sistema de gestión de la calidad; soporte; operación; evaluación del desempeño y mejora, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.004$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que el tercer objetivo específico de nuestra investigación fue. Establecer la relación existente entre el control de la calidad ISO 9001:2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud. Lima, 2018.

Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica, indicaron que. El control de la calidad ISO 9001-2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud alcanzaron una correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,910 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0028$  el cual fue altamente significativo.

h) Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por Guachamín (2017), en la tesis titulada “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador”, de la Universidad Central del Ecuador para la obtención del grado de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad, tuvo como objetivo. Diseñar el sistema de gestión de calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Superior de Postgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la UCE.

El autor concluye que. Al haberse realizado la auditoría interna en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas, se determinó que el grado de cumplimiento de

la Norma ISO 9001:2015 era baja, dando como resultado un 25.7% de cumplimiento respecto a los siete aspectos de la norma. (Entorno-Contexto Organizacional, liderazgo, planificación SGC, soporte, funcionamiento, evaluación del rendimiento y mejora), para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.001$ , el cual es altamente significativo.

i) También estos resultados son coincidentes con las de Zambrano et al. (2016), en la tesis titulada “Propuesta para la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S”, de la Universidad ECCI para la obtención de la especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo, tuvo como objetivo. Proponer la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S, el autor concluye que. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que cumpla con los parámetros mínimos establecidos y que adicionalmente se encuentre certificado por un ente como en este caso lo es ICONTEC, puede representar una herramienta útil que direcciona a la empresa en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas ya que las normas ISO 9000:2015, permitieron manejar y comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar vía web todas las unidades, vislumbrar la necesidad de contar con un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional, hallo un valor designificancia U-Mann-Whitney:  $p= 0.005$ .

Teniendo en cuenta que el cuarto objetivo específico de nuestra investigación fue. Establecer la relación existente entre el aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de Essalud. Lima, 2018.

Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica, indicaron que. El aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD alcanzaron una correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,914 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0044$  el cual fue



altamente significativo.

j) Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por Moreno (2015), en la tesis titulada. “Implementación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN. Ecuador”, de la Universidad Central del Ecuador para la obtención del grado académico de Magíster en Sistemas de Gestión, tuvo como objetivo. Diseñar un sistema de gestión documental bajo la estructura vigente ISO 9001:2015 para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN, el autor concluye que. Se ha probado con evidencias estadísticas que, la implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN. El referido plan se basa en lograr la competencia enfocada a atender las necesidades y satisfacción del cliente, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.006$ , el cual es altamente significativo.

k) Asimismo, estos resultados son coincidentes con los de Macías y Valencia (2014), en la tesis titulada. “Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015”, de la Universidad Tecnológica de Pereira, para la obtención del grado académico de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo. Documentar la actualización del sistema de gestión de calidad, de la empresa Colectivos del Café Ltda. Con base en la norma ISO-9001:2015. Llegaron a las siguientes conclusiones:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda. constituye el primer paso en la puesta en marcha este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente., para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.009$ , el cual es altamente significativo.

## VI. Conclusiones

- Se confirmó la veracidad de la hipótesis general. La gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001-2015 tiene relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,916 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,004$  el cual es altamente significativo.
- Se confirmó la veracidad de la primera hipótesis específica. La gestión de riesgos tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,908 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0031$  el cual fue altamente significativo.
- Se confirmó la veracidad de la segunda hipótesis específica. La inspección de la calidad ISO 9001- 2015 tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,906 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0039$  el cual fue altamente significativo.
- Se confirmó la veracidad de la tercera hipótesis específica. El control de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,910 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0028$  el cual fue altamente significativo.
- Se confirmó la veracidad de la cuarta hipótesis específica. El aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018, ya que en

la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,914 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0044$  el cual fue altamente significativo.

## VII. Recomendaciones

- Recomendamos a los investigadores en este tema, así como a los Directivos del programa a domicilio de ESSALUD, implementar en su quehacer profesional la Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015, puesto que las evidencias indican que esta tiene efectos positivos, que como el caso de nuestra investigación hemos comprobado que ambas variables en estudio están correlacionadas.
- Recomendamos a lo(a)s, tesisistas, Gerentes, Directivos y colaboradores del programa a domicilio de ESSALUD, interesados en seguir estudiando la gestión de riesgos puesto que las evidencias estadísticas indican que esta tiene efectos positivos, que como el caso de nuestra investigación hemos comprobado esta correlacionada con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.
- Recomendamos a lo(s) autoridades del programa a domicilio de ESSALUD, continuar con la inspección de la calidad ISO 9001-2015 ya que esta repercute directamente en las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD, teniendo en cuenta la innovación tecnológica que está inmersa en la tendencia de atención personalizada en el contexto actual.
- Recomendamos a las autoridades del programa a domicilio de ESSALUD, así como a los investigadores interesados en este tema, especialistas, gerentes, directores y clientes/usuarios en general hacer una reflexión crítica constructiva respecto al control de la calidad ISO 9001-2015, ya que está comprobado que es el más importante dentro del servicio brindado ya que esta repercute en las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.
- Recomendamos a las autoridades del programa a domicilio de ESSALUD, así como a los investigadores interesados en este tema, especialistas, gerentes, directores y clientes/usuarios en general, tener presente en todo momento sobre el aseguramiento de la

calidad ISO 9001- 2015, ya que esta repercute en la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD.

### VIII. Referencias

- Acuña, E. (2015). *Estadística aplicada a las investigaciones científicas*. Editorial Kapeluz.
- Arellano, H. (2012). *Factores motivacionales del cliente*. Editorial Torre Blanca.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Cronin, R. y Taylor, S. (2014). *Calidad Total: Principios de la Filosofía TQM*. McGraw-Hill.
- Crosby, W. (2012). *Calidad Total*. Pearson educación.
- Cuyutupa, N. (2017). “*Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC ingenieros de proyectos S.A.C*”. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1445>
- Deming, J. (1989). *Calidad y mejora continua*. Compañía Editorial Continental.
- Feigenbaum, T. (2015). *Control Total de Calidad ISO 9001 – 2015*. Compañía Editorial Continental.
- García, A. (2017). “*Matriz de riesgos de calidad en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, orientado a empresas de servicios de perforación en tierra*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Piura.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/250077411.pdf>
- Guachamín, H. y Bermeo, M. (2017). “*Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador*”. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11044>
- Gutiérrez, J. (2017). “*La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones de Salud de Lima*”. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/5779>

Huamanchay, C. (2018). “*Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9526/Huamanchay\\_pc.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9526/Huamanchay_pc.pdf?sequence=3)

Huamani, Y. y Armaulia, M. (2017). “*Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6190>

James, P. (2014). *Gestión de la Calidad Total. Texto Introductorio*. Prentice Hall.

Jungbluth, P. (2014). *Gestión de la calidad total y mejora continua*. (4ª ed.). McGraw-Hill.

Juran, P. (1990). *Calidad: Principios de la mejora continua*. Prentice Hall.

Kotler, H. (2013). *Calidad y satisfacción del cliente*. Editorial Prentice Hall.

Larrea, H. (2015). *Cómo hacer realidad la calidad*. Ediciones Mc-Graw Hill.

Lowe, E. (2000). *Filosofía de la mente*. Editorial Idea books.

Luthans, K. (2012). *Satisfacción del cliente en la Empresa*. Editorial Prentice Hall.

Macías, L. y Valencia, M. (2014). “*Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica de Pereira.

<https://repositorio.utp.edu.co/items/bfad13eb-578a-46d7-a9aa-5ce3192cee25>

Maslow, J. (2016). *Necesidades humanas: cinco niveles desde un enfoque empresarial*. Editorial Kapeluz.

Mc Guire, M. y Hollander, P. (2014). *El componente afectivo del cliente*. Ediciones Díaz de Santos.

- Mejía, E. (2010). *Técnicas de investigación*. Fondo Editorial de la UNMSM.
- Meléndez, L. (2017). “*Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*”. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. (1ª ed.). Editorial Delta Publicaciones.
- Moneo, L. y Rodríguez, F. (2015). *Motivación: Fases y secuencias en la organización*. Mc-Graw Hill.
- Moreno, C. (2015). “*Implementación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en ALISEN del Ecuador*”. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador].
- [https://issuu.com/chrismoreno5/docs/tesis\\_iso\\_9001\\_alisen\\_del\\_ecuador](https://issuu.com/chrismoreno5/docs/tesis_iso_9001_alisen_del_ecuador)
- Ortony, H. (2011). *La satisfacción de las necesidades del cliente en la Empresa*. Fondo Editorial LEGIS.
- Paéz, T. (2014). *La actitud del cliente y la satisfacción de las necesidades*. Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Pola, A. (2012). *Gestión de la Calidad*. Editorial Alfaomega.
- Reeve, E. (2014). *Expectativas del cliente y experiencia organizacional*. Editorial Mosca Azul.
- Rey, F. (2014). *Satisfacción del cliente: Aspectos clave en la Empresa*. Fondo Editorial de la UNMSM.
- Robbins, K. (2004). *El componente conductual del cliente frente a un producto o servicio*. Fondo Editorial de la Universidad católica de Chile.



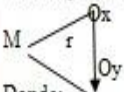
- Salazar, M. y Mayorga, E. (2018). “*Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el centro de Química de la Universidad Central del Ecuador*”. [Tesis de Maestría, Universidad Central de Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15744>
- Schiffman, W. y Lazar, A. (2011). *Satisfactores individuales y sociales: Un enfoque empresarial*. Editorial Trillas.
- Shewhart, R (2014). *Calidad e interacción de dos dimensiones: Objetiva y subjetiva*. Editorial Pax.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. McGraw-Hill.
- Taguchi, Y. (2014). *Calidad y Procesos de mejora continua*. Mc graw Hill.
- Ubillos, J. y Zubieta, P. (2014). *La actitud del cliente interno y externo: Una disposición evaluativa global basada en la información*. Fondo Editorial LEGIS.
- Valle, D., Núñez, F., Rodríguez, D. y González, C. (2012). *Dimensiones fundamentales de la satisfacción del cliente*. Editorial Oveja Negra.
- Weiner, M. (2014). *Cliente interno y externo en las organizaciones*. Mc graw Hill.
- Whittaker, S. (2014). *Introducción a la Psicología*. McGraw-Hill / Interamericana.
- Zambrano, N., Zambrano, N. y Mair, O. (2016). “*Propuesta para la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S*”. Especialización de posgrado. Universidad ECCI.  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/410/Trabajo%20de%20Grado%200.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zanna, K y Rempel, T. (2014). *Actitud del cliente: Componentes cognitivos, afectivos y conductuales*. Editorial Alpha y Omega.

## IX. ANEXOS:

## Anexo A: Matriz de Consistencia

“Gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 y su relación con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de ESSALUD. Lima, 2018”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables																																																																															
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la inspección de la calidad ISO 9001-2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el control de la calidad ISO 9001-2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre el aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de la oferta flexible de calidad ISO 9001-2015 con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Establecer la relación existente entre la gestión de riesgos y la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>2. Establecer la relación existente entre la inspección de la calidad ISO 9001-2015 y las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>3. Establecer la relación existente entre el control de la calidad ISO 9001-2015 y las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>4. Establecer la relación existente entre el aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015 y la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión de la oferta flexible de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001-2015 tiene relación directa y significativa con la satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. La gestión de riesgos tiene relación significativa con la motivación del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>2. La inspección de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con las necesidades del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>3. El control de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con las actitudes del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p> <p>4. El aseguramiento de la calidad ISO 9001-2015 tiene relación significativa con la calidad del servicio al cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud. Lima, 2018.</p>	<p><b>Instrumento 1: Cuestionario sobre la gestión de calidad ISO 9001:2015.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable (1)</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015</td> <td rowspan="2">Gestión de riesgos</td> <td>-Capacitación continua</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>-Comunicación activa</td> <td>2 3.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Inspección de la calidad ISO 9001:2015</td> <td>-Evaluación de la eficiencia</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>-Evaluación de los procesos</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control de la calidad ISO 9001:2015.</td> <td>-Plan de calidad</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>-Política de calidad</td> <td>7.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015</td> <td rowspan="2">-Auditorias</td> <td>-Implementación</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9 10</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Niveles de interpretación de la variable Gestión de calidad ISO 9001-2015</b>  Fracaso : 0 – 3  Aceptable : 4 – 6  Éxito : 7 – 10</p> <p><b>Instrumento 2: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable (2)</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="12">Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud</td> <td rowspan="3">-Motivación del usuario</td> <td>-Expectativas del cliente.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>-Acceso del cliente</td> <td>2 3</td> </tr> <tr> <td>-Necesidades del usuario</td> <td>-Confianza del cliente.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> <td>-Seguimiento del cliente.</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">-Actitudes del usuario</td> <td rowspan="3">-Profesionalismo hacia el cliente</td> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">-Calidad del servicio al usuario.</td> <td rowspan="3">-Amabilidad hacia el cliente</td> <td></td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3">-Especificaciones del servicio al cliente.</td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>-Tiempo de atención al cliente.</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Niveles de interpretación de la variable Satisfacción del usuario</b>  Bajo : 0 – 3  Medio : 4 – 6  Alto : 7 – 10</p>	Variable (1)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015	Gestión de riesgos	-Capacitación continua	1	-Comunicación activa	2 3.	Inspección de la calidad ISO 9001:2015	-Evaluación de la eficiencia	4	-Evaluación de los procesos	5	Control de la calidad ISO 9001:2015.	-Plan de calidad	6	-Política de calidad	7.	Aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015	-Auditorias	-Implementación	8		9 10	Variable (2)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud	-Motivación del usuario	-Expectativas del cliente.	1	-Acceso del cliente	2 3	-Necesidades del usuario	-Confianza del cliente.	4			-Seguimiento del cliente.	5		6		7	-Actitudes del usuario	-Profesionalismo hacia el cliente		8		9		10	-Calidad del servicio al usuario.	-Amabilidad hacia el cliente		11		12		13		-Especificaciones del servicio al cliente.		14		15		16			-Tiempo de atención al cliente.	17				18
Variable (1)	Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																																															
Gestión de la oferta flexible de calidad ISO 9001:2015	Gestión de riesgos	-Capacitación continua	1																																																																															
		-Comunicación activa	2 3.																																																																															
	Inspección de la calidad ISO 9001:2015	-Evaluación de la eficiencia	4																																																																															
		-Evaluación de los procesos	5																																																																															
Control de la calidad ISO 9001:2015.	-Plan de calidad	6																																																																																
	-Política de calidad	7.																																																																																
Aseguramiento de la calidad ISO 9001:2015	-Auditorias	-Implementación	8																																																																															
			9 10																																																																															
Variable (2)	Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																																															
Satisfacción del cliente/usuario adulto mayor del programa a domicilio de salud	-Motivación del usuario	-Expectativas del cliente.	1																																																																															
		-Acceso del cliente	2 3																																																																															
		-Necesidades del usuario	-Confianza del cliente.	4																																																																														
			-Seguimiento del cliente.	5																																																																														
				6																																																																														
				7																																																																														
	-Actitudes del usuario	-Profesionalismo hacia el cliente		8																																																																														
				9																																																																														
				10																																																																														
	-Calidad del servicio al usuario.	-Amabilidad hacia el cliente		11																																																																														
				12																																																																														
				13																																																																														
	-Especificaciones del servicio al cliente.		14																																																																															
			15																																																																															
			16																																																																															
		-Tiempo de atención al cliente.	17																																																																															
			18																																																																															

Población y muestra	Tipo y diseño de estudio	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos	Informantes
<p><b>Población:</b> 25638 pacientes o clientes/usuarios del programa oferta flexible de ESSALUD.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra es no probabilístico de tipo intencional. Este tipo de muestra se le conoce también como muestra por conveniencia, en este sentido la muestra estuvo conformada por 224 usuario del programa oferta flexible de ESSALUD.</p>	<p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, Correlacional transversal. No se manipularon variables.</p> <p><b>Tipo:</b> Investigación básica</p> <p>Los datos se recogieron en un momento dado, para analizarlos y determinar si las variables en estudio están o no relacionadas</p> <p>Según Hernández <i>et al.</i>, el modelo para el diseño es</p>  <p>Donde: M: Muestra Ox: Variable Gestión de calidad ISO 9001-2015 Oy: Satisfacción del usuario r: Correlación entre variables</p>	<p><b>Técnicas:</b> En el desarrollo de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica de Análisis de documentos. Se aplicó durante todo el proceso de investigación.</li> <li>• Técnica de Fichaje. Se utilizó para la recolección de información primaria y secundaria con propósitos de redacción del marco teórico.</li> <li>• Estadística. Se aplicó para el análisis descriptivo e inferencial de los datos a obtener.</li> </ul> <p><b>Instrumento N° 1 y 2: 18 ítems</b> <b>Validez del instrumento:</b> Validez de constructo por 3 expertos con grado de Doctor, encontrando que: Hay suficiencia.</p> <p><b>Confiabilidad del instrumento:</b> Mediante coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se obtuvo: Índice = 0.969, y 0.912 indicando que son altamente confiables.</p>	<p><b>Método:</b> El método utilizado en la investigación fue el <b>método hipotético deductivo</b>, que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Los datos serán analizados cuantitativamente, mediante estadística descriptiva e inferencial.</p> <p><b>Presentación de resultados:</b> Los resultados se presentaran mediante tablas y figuras estadísticas.</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b> La prueba estadística que se utilizara para el contraste de hipótesis será el coeficiente de correlación Rho de Speaman.</p>	<p>224 clientes/usuarios del programa oferta flexible de ESSALUD.</p>

### Anexo B: Instrumentos: Encuesta

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una “X” una opción del 1 al 3 respectivamente; tiene carácter ANÓNIMO, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

	Nunca	Casi siempre	Siempre
<b>PUNTUACION</b>	1	2	3

Nº	Ítems	Modalidad o Categoría		
1	ESSALUD ¿ha definido sistemas y procesos comprensibles, gestionables y mejorables en lo referente a eficacia y eficiencia, para la satisfacción de los usuarios?			
2	Los objetivos de calidad ISO 9001-2015 ¿le han permitido a ESSALUD la satisfacción del usuario?			
3	La capacitación continua de los colaboradores de ESSALUD ¿ha contribuido a la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios?			
4	En ESSALUD ¿Se estimula una comunicación con eficacia y que sea bilateral para permitir la cooperación y el trabajo en equipo?			
5	ESSALUD ¿se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, mediante las medidas y datos utilizados para determinar su desempeño satisfactorio?			
6	ESSALUD ¿utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección?			
7	ESSALUD ¿se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos.			

8	¿Conoce Ud. El sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado a maximizar la calidad de las operaciones y, por consiguiente, ¿la satisfacción de los usuarios?			
9	Siente Ud. Que la política de calidad de ESSALUD ¿ha permitido la mejora del desempeño de sus colaboradores?			
10	ESSALUD ¿ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos?			
11	La documentación que le exige ESSALUD ¿satisface las necesidades y expectativas de los usuarios?			
12	La generación, uso y control de la documentación requerida en ESSALUD ¿es funcional y permite el acceso a los usuarios?			
13	¿Las y los colaboradores de ESSALUD que brindan atención al usuario muestran confianza y solucionan cualquier duda?			
14	¿Cree Ud. Que se realiza el seguimiento a la satisfacción del usuario en ESSALUD?			
15	Los colaboradores de ESSALUD ¿Son profesionales con los usuarios y ofrecen igualdad de atención?			
16	Los colaboradores de ESSALUD ¿Son pacientes y amables con el usuario ante cualquier situación (reclamo o sugerencia)?			
17	El pedido de documentos que exige ESSALUD ¿cumple con las especificaciones y expectativas del usuario?			
18	¿El pago de subvención por manutención a becarios de ESSALUD, le es entregada a tiempo?			