



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio percibido por los usuarios en las  
áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Rosario Maruja Ledesma Sosa

**ASESORA:**

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERU-2018**

## Página de jurados

---

Dr. Juan Méndez Vergaray  
Presidente

---

Dra. Teresa Campana Añasco  
Secretaria

---

Mg. Miluska Vega Guevara  
Vocal

**Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis hijos Christian y Giuliana, y a nuestra amiga Cristina Cumpén, Ellos son mi fortaleza, soporte y apoyo. Gracias a su comprensión estoy en esta etapa de mi vida con la bendición de Dios.

Rosario

## **Agradecimientos**

A mis profesores y a mi asesor de tesis, Mg. Miluska Vega Guevara, por su esfuerzo y dedicación. A mi colega Mg. María Guerra, al Sub Gerente de EsSalud Mg. Nicke Flores Buen día, por su apoyo y comprensión. A mi institución EsSalud por darme la oportunidad de realizar el estudio. Para finalizar, a la

Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de poder capacitarnos.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Rosario Maruja Ledesma Sosa**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017”** presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de junio del 2017

.....  
Rosario Maruja Ledesma Sosa

DNI N°20647249

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017”, que tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios administrativa de EsSalud según la percepción de los usuarios; dado que en la administración pública, el éxito de una institución depende de la calidad de buen servicio al ciudadano.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el capítulo I denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III describen los resultados de la investigación; en la cuarta parte presentamos la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta parte las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los anexos.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica.	19
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Objetivos	35
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>37</b>
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de investigación	39
2.5 Diseño de estudio	40
2.6 Población, muestra y muestreo	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8 Métodos de análisis de datos	46
2.9 Consideraciones éticas	48
<b>III. Resultados</b>	<b>49</b>
3.1 Descripción de resultados	50
<b>IV. Discusión</b>	<b>65</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>73</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>76</b>
<b>Anexos</b>	

Matriz de consistencia  
Matriz operacional de variables  
Instrumentos  
Certificado de validez de instrumentos  
Matriz de datos  
Artículo científico



**Lista de tablas**

		Pág.
Tabla	1. Matriz de operacionalización de la variable calidad	39
Tabla	2. Número de usuarios que conforman la muestra de estudio	42
Tabla	3. Validez de los instrumento, según expertos	45
Tabla	4. Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	46
Tabla	5. Calidad de atención en la oficina de registro y filiación de seguros	50
Tabla	6. Calidad de atención en la oficina de validación de incapacidad temporal.	52
Tabla	7. Calidad de atención en la oficina de calificación de prestaciones económicas.	54
Tabla	8. Índice de calidad de atención promedio oficina de registro y filiación de seguros	56
Tabla	9. Índice de calidad de atención en la oficina de validación de incapacidad temporal	57
Tabla	10. Índice de calidad de la oficina de calificación de prestaciones económicas	58

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Modelo de calidad de servicio percibido	22
Figura 2. Ecuación de la calidad	25
Figura 3. Promedio de percepción de las dimensiones de la Oficina de registro y filiación de seguros	50
Figura 4. Brechas de las dimensiones de la oficina de registro y filiación de seguros	51
Figura 5. Promedio de percepción de oficina de validación de la incapacidad temporal	52
Figura 6. Brechas de la oficina de validación de incapacidad temporal	53
Figura 7. Promedio de percepción de oficina de calificación de prestaciones económicas.	54
Figura 8. Brechas de la oficina de calificación de prestaciones económicas	55
Figura 9. Índice de calidad de atención por dimensión de la oficina de registro y filiación de seguros	56
Figura 10. Índice de calidad de atención por dimensión de la oficina de validación de incapacidad temporal	57
Figura 11. Índice de calidad de atención por dimensión de oficina de calificación de prestaciones económicas	58
Figura 12. Índice de calidad de atención según oficinas	59
Figura 13. Índice de calidad de atención de elemento tangible según oficinas	60
Figura 14. Índice de calidad de atención de fiabilidad según oficinas	60
Figura 15. Índice de calidad de capacidad de respuesta	61
Figura 16. Índice de calidad de atención de seguridad	62
Figura 17. Índice de calidad de empatía	63

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental describir y evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017; dado que, en la administración pública, el éxito de una institución depende de la calidad de buen servicio al ciudadano.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel descriptivo, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 1400 usuarios y la muestra fue seleccionada por muestreo simple, estuvo constituida por 302 usuarios.

Los resultados evidenciaron que los usuarios manifestaron su percepción y que estuvo por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios reciben menos de lo que esperaban de la atención del servicio, registrando que la oficina que más satisfacción tuvo fue la oficina de registro y filiación de seguros, con 1.81 Así mismo se obtuvo que las oficinas de validación de la incapacidad temporal y oficina de calificación de prestaciones económicas que fueron -2.29 y -2.38 respectivamente de insatisfacción.

Finalmente se concluyó que la percepción de los usuarios en EsSalud durante el año 2017 está por debajo de las expectativas es decir que hay que mejorar la calidad de servicio para elevar la percepción del usuario respecto a la atención de los servidores en EsSalud.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, percepción, satisfacción

## Abstract

The main objective of this research was to describe and evaluate the quality of service perceived by users in the administrative areas of EsSalud headquarters, 2017; Given that, in the public administration, the success of an institution depends on the quality of good service to the citizen.

The research was developed under the quantitative approach and was basic at the descriptive level, so a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population consisted of 1400 users and the sample was selected by simple sampling, consisted of 302 users.

The results evidenced that the users showed their perception and that it was below the expectations, therefore, the users receive less than they expected of the attention of the service, registering that the office that more satisfaction had was the one of registry and filiation In the insurance, with -1.81. Like wise it was obtained that the offices of validation and temporary incapacity and office of qualification of economic benefits that were -2.29 and -2.38 respectively of dissatisfaction.

Finally, it was concluded that the perception of the users in EsSalud during the year 2017 is below the expectations is to say that it is necessary to improve the quality of service to raise the user's perception regarding the attention of the servers in EsSalud.

**Keywords:** Quality of service, perception, satisfaction

# **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales.

Díaz (2012) realizó la investigación titulada: *Servicio al cliente clave de éxito en las aseguradoras*, el objetivo de su estudio fue identificar los antecedentes de servicio al cliente, con la finalidad de evitar que el asegurado sea vulnerado por el desconocimiento del seguro adquirido, Tomó los datos estadísticos de la superintendencia financiera de Colombia, evidenciando que el primer semestre del año 2012 comparativo al 2011, existía un incremento de quejas en 36%, por la indebida atención al consumidor y falta de información. En consecuencia, realizó el análisis de estudio respecto al atributo calidad y obtuvo que en el 63% de asegurados consideró importante la calidad del producto, con sus respectivos atributos: cubrimiento, asistencia, calidad de servicio, respaldo, solidez, marca y la confianza. Concluyó respecto a la calidad en el servicio que el 17.3% considera la importancia de este atributo, seguido del atributo confianza con el 13.2%, finalmente 16.7% representa el atributo de asistencia. Recomendó la creación de un área específica, que direccionaran las quejas a los funcionarios indicados para que resuelvan la insatisfacción de los clientes con eficiencia y oportunidad.

Requena y Serrano (2007) realizaron la investigación titulada: *Calidad de servicio desde la perspectiva clientes, usuarios y auto percepción de empresas de captación de talento*, desarrollaron una investigación descriptiva, de diseño no experimental de corte transaccional, la técnica utilizada fue censos y recolección de datos, el instrumento utilizado para medir calidad de servicio al cliente fue SERVQUAL. En el análisis de estudio utilizaron la moda, mediana y análisis porcentual. Las muestras fueron probabilísticas y escogidas intencionalmente con características especiales. Se utilizó cinco dimensiones para la variable calidad. La población de la primera muestra fue 15 empresas, el 100% manifiestan estar muy de acuerdo con la calidad de servicio que ofrecen, la segunda muestra 30 organizaciones clientes, de las cuales solo un 60% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio, finalmente la tercera muestra fue 30 candidatos, que en un 90% manifiestan estar de acuerdo con el servicio ofrecido, concluyeron que la calidad de servicio es buena pero no excelente. Por último, recomiendan que la

empresa captadora de talento debe reforzar la seguridad y la atención personalizada.

Morillo y Rivas (2011) en su investigación titulada: *Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual*, esta investigación tuvo por objeto medir la calidad de los servicios personales prestados en las agencias de las instituciones financieras del Municipio del Estado de Mérida, Venezuela, utilizando la escala de Servqual, determinaron que la calidad medida por atributo presentó déficit en confiabilidad, seguridad y responsabilidad; la mayoría de deficiencias está asociada al tiempo de espera y a la actitud del personal. Y la muestra estuvo conformada por 384 usuarios, igualmente, se encontró correlación entre las puntuaciones de Servqual asociadas a la confiabilidad y a la responsabilidad agrupadas en factores como tiempo de servicio, interés del empleado por el usuario y la exactitud en el servicio. Concluyeron que la evaluación de la calidad percibida, evidenció que las percepciones de los clientes no superan las expectativas. La brecha con menor índice de calidad se relaciona con el tiempo de servicio. En las expectativas, encontraron que los ítems asociados a cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, los usuarios mostraron niveles elevados, pero la percepción de confiabilidad y responsabilidad son bajas.

Martínez (2012) en su investigación titulada: *Servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla, Huehuetenango*, el objeto de estudio fue establecer el nivel en que se aplica el servicio al cliente en agencias bancarias de la Mesilla, la variable fue servicio al cliente, el diseño de la investigación fue descriptiva, determino el tamaño de la muestra en base al total de los clientes de las cuatro (04) agencias bancarias, según la formula estadística, se determinó la muestra, el cual fue 4 gerentes, 17 colaboradores y 178 clientes, los instrumentos utilizados fueron tres cuestionarios de opción múltiple, cerradas y abiertas, el 58% de los clientes encuestados refirió no recibir una atención servicio de calidad en la institución bancaria, frente al 100% de los gerentes que manifiestan que es importante brindar una servicio de calidad y el 65% de los empleados manifiestan que brindan buena atención al cliente, 63% de los clientes

manifiestan que no hay comunicación con el gerente. Concluye haciendo las recomendaciones que los gerentes deben mejorar la calidad de servicio al cliente, mejorar los canales de comunicación y motivar al personal y que mantengan los aspectos positivos.

### **Antecedentes nacionales.**

Neira y Díaz (2016) realizaron la investigación titulada: *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir Trujillo- La Libertad en el año 2014*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo de estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014. El diseño de investigación utilizado fue de tipo no experimental transversal, el método de análisis fue analítico, sintético, comparativo, deductivo y científico. El análisis de información se realizó utilizando la estadística descriptiva. La población fue 2000 usuarios que acudieron en la RENIEC durante los meses de octubre a diciembre 2014, a través de un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 322 usuarios. Utilizó el método de la encuesta y como instrumento un cuestionario. La investigación determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, un 73% para la capacidad de respuesta, un 79% para seguridad y para empatía 68%. Concluyen recomendando que deban incluir otras variables para evaluación del nivel de satisfacción del usuario.

Arrué (2014) realizó la investigación titulada: *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la Percepción del Usuario, periodo junio a setiembre 2014*, el objetivo de su estudio fue evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, realizó una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental, la muestra fue aleatoria con asignación proporcional; para la recolección de los datos consideró la encuesta, como instrumento utilizó un cuestionario de una población de 24 oficinas desconcentradas de OSIPTEL a nivel nacional, trabajo con una muestra de 196 usuarios. De las variables calidad de servicio y atención al usuario, el 62% de los



encuestados que asisten a las oficinas de OSIPTEL Loreto, califican la calidad de servicio con rango de satisfacción baja. La variable atención al usuario refleja un 85% considerado un alto nivel de satisfacción. Concluyó recomendando mayor difusión de la labor de OSIPTEL y capacitación a los trabajadores en atención al usuario con trato cordial y conocimiento de la normatividad.

Urbina (2014) realizó la investigación titulada: *Calidad de Servicio que brindan los Funcionarios de Orientación al Contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad Sunat -Trujillo* y su Influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013, realizó la investigación para establecer el grado de relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción al contribuyente. El método de investigación fue descriptivo analítico, para la correlación de datos utilizaron la encuesta, de una población de 2000 usuarios se determinó una muestra estadística de 390 usuarios, 51% reportaron que la calidad de servicio en las oficinas de atención al contribuyente Sunat de Trujillo, es mala y el 43% reportó que es regular. La satisfacción del contribuyente encuestado referente al servicio que reciben de los funcionarios de la Sunat, no es satisfactoria en un 76.92%. Se contrastó la hipótesis utilizando la técnica  $\chi^2$ . Concluyeron que el grado de satisfacción de la variable calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente se relacionaban significativamente debido que están relacionadas directamente.

Núñez (2015) realizó la investigación titulada: *Calidad de los servicios de defensa al trabajador del Ministerio de Trabajo- Sede Lima, 2015*, de la Universidad Cesar Vallejo, su objetivo era medir la calidad de servicio de las ventanillas de atención a los usuarios de la Sub Dirección de Defensa al Gratuita y Asesoría al Trabajador en relación a los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad o garantía, la empatía y fiabilidad de los servicios brindados por la entidad, de una muestra de 100 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, la metodología fue diseño experimental, descriptivo transversal. De los que reportaron que el 83% de usuarios precisan que el nivel de elementos tangibles fue 92% de baja percepción, el 70% de los usuarios precisan que la confiabilidad percibida por los usuarios es baja; el 83% de los usuarios de califica con 83% de nivel bajo la

capacidad de respuesta; el 78% de los usuarios manifestó que la empatía es baja, concluyendo que el 87% de usuarios precisa que la calidad de servicio del personal que atienden en las ventanilla es baja. Y se sugiere que se debe revisar las experiencias favorables y también las adversas para ayudar a mejorar significativamente la actividad laboral que se realiza en las ventanillas de la Sub Dirección de Defensa al Gratuita y Asesoría al Trabajador.

Rentaría (2014) realizó el trabajo de investigación titulado: *Nivel de aceptación del nuevo modelo de atención Imagine en clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza-Trujillo*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo determinar el nivel de aceptación del nuevo modelo de atención Imagine en los clientes del Banco Interbank de la tienda real plaza Trujillo, la investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo, utilizó la encuesta autorrealizable, que constó de dos partes, para saber los datos generales y 12 preguntas para medir el grado de aceptación de los clientes del nuevo modelo. De una población de 5,000 clientes, determinó una muestra estadística de 357 clientes, la estratificó en cuatro grupos. Utilizó dos variables atención al cliente y satisfacción al cliente, utilizó tres dimensiones fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Concluye que el nivel de satisfacción de los clientes referente al nuevo modelo es muy malo, el tiempo de espera es demasiado. Recomienda informar mejor a los clientes para reducir el tiempo de espera.

Salazar (2015), en su investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el 2014 aplicando el modelo SERVQUAL*, de la Universidad Cesar Vallejo, la investigación tuvo el propósito de medir el nivel de calidad de servicio que presta dicha institución, especialmente a los ciudadanos que fueron víctimas de robos menores, para ello se realizó el cuestionario adaptado del modelo Servqual creado por Parasuraman, en el contexto de la comisaria, tomando en cuenta dicho modelo las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, se realizó los procesos de validez por juicios de expertos y la confiabilidad por Alfa de Cronbach, el diseño utilizado fue no experimental, transversal y descriptivo, la investigación fue aplicado mediante un

instrumento a 140 usuarios que fueron víctimas de robo, con lo que concluyó que en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, resultaron los niveles de calidad fueron bajo, siendo la brecha entre la expectativas el menor componente fue la empatía.

## **1.2. Fundamentación científica**

A continuación se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con la calidad de servicio que se brindan a los usuarios en diversas organizaciones, además se describen las dimensiones que permitieron su medición y la teoría que la sustenta: presentando en el Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) como sustento de la variable calidad de servicio, apoyado en el paradigma de la disconformidad, basado en la percepción y expectativas del consumidor.

### **Calidad de servicio**

Actualmente, la calidad de servicio es un factor determinante en toda institución pública o privada, en el ámbito público la Presidencia del Consejo de Ministros en su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, precisa que las entidades públicas deben garantizar una atención de calidad a la ciudadanía (2013, p.20).

En este sentido, la mejora de la calidad de los servicios que brindan las entidades del estado busca, pues, incidir en la prestación de los servicios enfocados en el ciudadano, del mismo modo generar percepciones positivas sobre el Estado y sus entidades públicas para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios de EsSalud. A continuación se conceptualiza la calidad de servicio en el ámbito del sector público, se presentan las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) y las principales teorías que la respaldan.

### **Conceptualización de calidad de servicio.**

Según Parasuraman, *et al.* (1993) la calidad de servicio se apoya en el paradigma de la disconformidad y la conceptualización como el producto de comparar la percepción por el servicio recibido y la expectativa del cliente (p. 15-17).

Según Blanco (2001) (citado en Pérez, 2006, p.8) la calidad del servicio representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes en relación a la oferta que efectúen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta propuesta por la compañía.

Abadi (2004) considero que la calidad es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. Dicho de otra manera el servicio es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; siendo estos esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Dicho de otro modo, el servicio es una actividad realizada para ofrecer un beneficio o satisfacer una necesidad del público o usuarios del servicio (p.04).

La calidad es el conjunto de características y rasgos particulares de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades presentadas o latentes (Kotler y Keller, 2006, p.147).

En la ISO 2005 la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la calidad se establece como “el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos”

Según Vargas y Aldana (2007) cita a Albrech (1994) quien definió el servicio como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o procesos de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias al personal que labora y en caso de materiales o productos, puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según, procesos, procedimientos y conductas que tienen un valor económico y por tanto, dan beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

Por otro lado Pizzo (2013) sostuvo que la calidad de servicio es el desarrollo y práctica del personal de una institución; para interpretar las necesidades y expectativas de los ciudadanos que son atendidos en las ventanillas y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.

Finalmente, según Matsumoto (2014) la calidad en el servicio se define como el producto de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas y sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se efectúa mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (p.184-185).

### **Teorías de la calidad de servicio**

Según Parasuraman, *et al.* (1993), presentan una secuencia del proceso de la medición de la calidad de servicio, para la presente investigación se aplicó el siguiente modelo:

#### **El Modelo de Servqual**

El Modelo Servqual cuya finalidad fue mejorar la calidad de servicio ofrecida por una institución. Utilizó un cuestionario tipo, que evalúa la calidad de servicio considerando cinco dimensiones como son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está integrado por una escala de respuesta múltiple diseñada para entender las expectativas de los usuarios o clientes en relación a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y a su vez sirve de comparación con otras organizaciones en cuanto a la calidad de servicio ofrecida.

Según Parasuraman, *et al.* (1993), la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad, es decir comparar los resultados del servicio recibido versus la expectativa del cliente, la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes; es el interés de las organizaciones por la satisfacción de sus clientes

está creciendo desmesuradamente y ello por una razón esencial: altos niveles de satisfacción de clientes pueden constituir el mejor de los indicadores de los beneficios futuros de la empresa (Lloréns, 1996).

Alén (2006) cito a Oliver (1981) quien establece que la satisfacción o insatisfacción de un cliente viene determinado por la impresión que este experimenta después de una compra, como resultado de la disconformidad positiva o negativa entre las expectativas del cliente y las percepciones; derivados de su experiencia, en esta misma dirección se pronuncian múltiples autores que analizan al consumidor, siendo este lo que se conoce con el nombre de “paradigma de la disconformidad” (p.253).

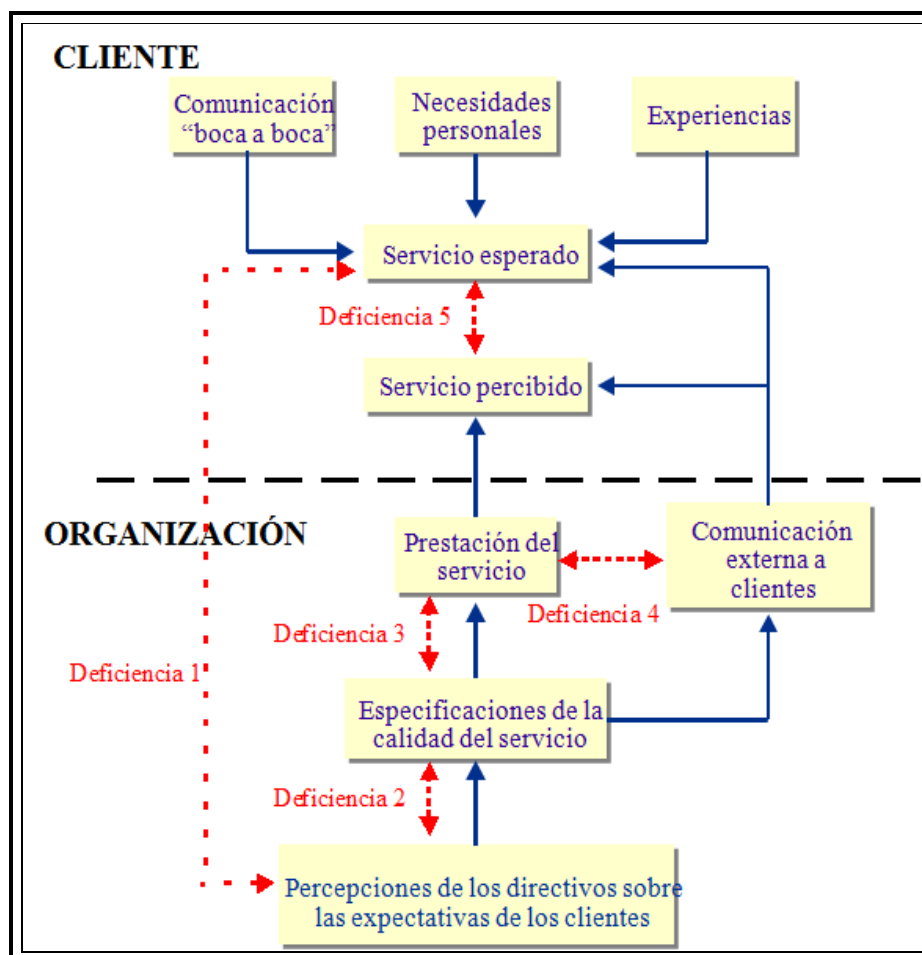


Figura 1. Modelo de calidad en el servicio percibido  
Fuente. Tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).  
Libro: Calidad total de la gestión de los servicios.

El paradigma de la disconformidad determina que, antes de la compra o de la prestación del servicio, el cliente se formará sus expectativas sobre lo que

piensa que va a recibir y luego, estas expectativas se compararan con la percepción del resultado obtenido.

Esta comparación puede afectar en la conformidad del servicio si logra las expectativas será positiva y en caso contrario si no logra la conformidad del servicio el cliente no alcanza las expectativas anheladas, esto con lleva advertir una disconformidad del servicio recibido.

Para conocer las causas de las deficiencias o brechas o gaps como se observa en la figura 1, el modelo explica a continuación las deficiencias lo cual se conoce como el modelo de brechas.

### **Modelos de las brechas de Servqual**

Matsumoto (2014) cito Parasuman, Zeithmanl y Berry, quienes proponen las brechas de Servqual, e indicaron las diferencias entre los aspectos relevantes de un servicio, como son las necesidades de los clientes o usuarios, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la organización con respecto a las necesidades de pedido de los clientes. Las brechas o deficiencias como se observa en la figura 1, determinan distancias que causan inconveniente en la entrega del servicio y que influye en la valoración final que los clientes que hacen respecto a la calidad del servicio recibido. A continuación se presentan las cinco brechas que proponen el modelo Servqual:

**Brecha 1:** Analiza las diferencia entre las expectativas de los consumidores y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los gerentes de la institución no resuelven las necesidades de los clientes, los reclamos de los usuarios no son solucionados en forma oportuna, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta deficiencia puede darse debido a un déficit de comunicación entre los diversos niveles jerárquicos de la entidad (Matsumoto, 2014, p.186).

**Brecha 2:** Evalúa las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los consumidores o usuarios y los diseños y estándares de servicio orientado al cliente. Dicho de otra forma esta brecha se estudia dado que existe casos que los miembros de la organización no tienen claro las normas y objetivos de la empresa (Matsumoto, 2014, p.187).

**Brecha 3:** Evalúa las especificaciones de las normas de la calidad y la prestación del servicio. La calidad del servicio es bueno si los trabajadores conocen y cumplen las normas y procedimientos de la entidad (Matsumoto, 2014, p.187).

**Brecha 4:** Se da entre la prestación del servicio y la comunicación externa, es decir la empresa realiza una publicidad o promoción a favor del cliente, y sin embargo la empresa no cumple esto afectara a las expectativas del cliente (Matsumoto, 2014, p.187).

**Brecha 5:** Conocida también como brecha global, es la diferencia entre las expectativas de los consumidores o usuarios antes de recibir el servicio y la percepción después de recibir el mismo servicio.

Esta investigación se realizó solo con la brecha cinco, que engloba las otras cuatro brechas, ya que esta brecha o deficiencia permite conocer los niveles de satisfacción del usuario, asimismo era de interés conocer las expectativas y percepción del cliente.

### **Ecuación de la Calidad en los servicios**

Para evaluar la calidad del servicio, se juzga en función de cómo lo perciban los clientes en el momento de la prestación y los clientes llegan al momento de la prestación con una serie de expectativas respecto a lo que esperan del servicio. Esto implica que, en el momento del encuentro de la prestación del servicio pueden producirse tres situaciones: (1) la prestación no ha sido satisfecho, (2) La prestación satisface las expectativas y (3) el servicio supero las



expectativas del cliente. Para cada caso la calificación era diferente, este enfoque plantea la siguiente ecuación de la calidad:

$$\text{ICA} = \text{P} - \text{E}$$

Figura 2. Ecuación de la calidad

De donde:

ICA=Índice de calidad

E=Expectativas

P=Percepción

El resultado de la ecuación conlleva a analizar los servicios que pueden ser que no satisface, satisface las expectativas y otro puede ser supera las expectativas (Díaz de Santos, 2013, p.73).

### **Gestión de calidad en áreas administrativas**

Una implementación de Gestión de calidad en áreas administrativas traerá grandes beneficios a toda organización del sector público, ello ocurre cuando la alta dirección asume el compromiso y busca mejorar la calidad y satisfacción de sus clientes integra a su cultura los ocho principios según la familia de normas ISO 9000 2005: (1) Enfoque en el cliente: principio que formula que el cliente es primero, por lo que se debe satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas, (2) En la organización los líderes deben permitir o crear un ambiente donde el personal interno se comprometa con el logro de los objetivos de la organización, (3) Participación del personal: Lograr que todo el personal se involucre con los objetivos de la organización, apoyar a la organización lograr los resultados deseados, (4) Enfoque a procesos: La organización debe describir y formular los procesos para alcanzar resultados de manera más eficiente, (5) Enfoque a sistema: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, lo que contribuirá a la eficacia y eficiencia de la institución y lograr los objetivos trazados, (6) Mejora continua: es el desempeño global de la institución ello debería ser un objetivo permanente en la organización, (7) Decisiones basadas en hechos: Las decisiones eficaces son el análisis de los datos y la información, y (8) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una institución y sus proveedores son interdependientes, y una

relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor agregado (Organización Internacional de Normalización, 2005).

### **Gestión de Calidad en la Gerencia Central de Aseguramiento EsSalud**

EsSalud en el año 2012, a través de sus autoridades se propusieron lograr la excelencia en su gestión, brindando atención de calidad a los asegurados para lo cual cumplieron el estándar internacional de gestión de ISO 9001: 2008. Logrando acreditarse por UKAS Management Systems del Perú.

En EsSalud la calidad, según las normas ISO 9000, se entiende como un Sistema de Gestión, que busca la satisfacción de las necesidades del usuario, objetivo a donde se orienta EsSalud; el concepto de calidad, además del servicio ofrecido a la Central de Aseguramiento, a través del involucramiento de la dirección y de todo el personal de la entidad, la gestión de calidad, es una mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con el servicio de atención a sus asegurados.

#### **Dimensiones de la calidad de servicio.**

Para medir la variable calidad de servicio se ha considerado el dimensionamiento propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes plantearon cinco dimensiones: (a) Elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía.

#### ***Primera dimensión: Elementos Tangibles.***

Los elementos tangibles, es la parte visible de la oferta de servicio, lo que pueden ser percibidos por los sentidos, como instalaciones, equipos y apariencia del personal que dan indicación de la naturaleza del servicio pero que no es servicio. Sin embargo son importantes y hay que cuidarlos porque el cliente al no poder materializar sus percepciones relaciona o identifica esos elementos con el servicio en sí (Barrios, 1999, p.153).

Parasuraman, *et al.*, (2012) definieron que los elementos de tangibilidad es la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos del personal y de los equipos de comunicación, esta dimensión puede incluir por ejemplo la apariencia del personal que tiene contacto con el cliente, la decoración o ambientación del local, la presentación de trípticos afiches, folletos, entre otros. Que son la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente, teniendo mayor comodidad, precisión y rapidez, en la atención.

Según Adí, (2003) manifestó que la dimensión que representa la tangibilidad de los servicios es presentada en la brecha más positiva en el caso del hotel. Esto se debe principalmente que el lugar donde se brinda el servicio cuenta con una gran diversidad de instalaciones, servicios y disposiciones que admiten al cliente tener acceso a todo lo necesario para vivir una experiencia cómoda y agradable en el establecimiento (pp. 25-26).

Al respecto, Valarie y Zeithami (2008) definió los elementos tangibles: Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Cualquiera de ellos comunica representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad (p.103).

### ***Segunda dimensión: Fiabilidad.***

Según Adí, (2003) la fiabilidad es la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante (p.23).

Asimismo, según Parasuraman *et al.*, (2012), la fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; asimismo precisa que los factores que conforman esta dimensión son la eficiencia, efectividad, repetición, velocidad de respuesta, postservicio, aseguramiento, cortesía, servicialidad, competencia, credibilidad, empatía, personalización y conocimiento del cliente.

Del mismo modo según, Castro (2010) define que la fiabilidad, es la capacidad que debe tener la institución como un hospital que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora; dentro del concepto de fiabilidad está inmerso la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimiento profesionales de la entidad como un institución como un hospital, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde un inicio (p.61).

### ***Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.***

Según Adí, (2003) La capacidad de respuesta implica la prontitud y practica que tienen los empleados de la empresa para resolver tanto situaciones que se evidencian en el día a día, como casos especiales. Los resultados muestran que el personal logra dar respuesta de manera eficiente a estos requerimientos (p. 27).

Del mismo modo Alcaide (2010) precisa que es ofrecer un servicio rápido y efectivo, responder de forma inmediato las llamadas telefónicas de los clientes y no generar espera, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes es decir disponer de diversos horarios; remitir de inmediato la información solicitada por los usuarios, otorgar las entrevistas en el plazo en menor tiempo posible, contar con suficiente personal a disposición de los clientes o usuarios.

Asimismo Parasuraman, *et al.* (2012) definieron que la capacidad de respuesta que es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes ofrecerles un servicio rápido.

### ***Cuarta dimensión: Seguridad.***

Según el Ministerio de la Presidencia y AEVAL (2009), hace referencia que la seguridad está en el conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para permitir confianza y seguridad, a la gestión y control de los peligros y riesgos, así como, a la honestidad, veracidad y confianza en el servicio que brindan (p.40).

Asimismo Parasuraman *et al.*, (2012) la seguridad es el conocimiento y atención mostradas por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

De otro lado Donabedian (1989) (Citado en Veliz y Villanueva, 2013) la seguridad son las condiciones en el establecimiento o institución que garanticen a los clientes, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente (p.52).

### ***Quinta dimensión: Empatía.***

Según Castro (2010), definió la empatía como la disposición de la entidad como un hospital para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No es suficiente ser cortés con el usuario se requiere una fuerte responsabilidad y compromiso con el cliente, conociendo las necesidades personales de sus requerimientos específicos (p.62).

Asimismo, Chiavenato (2011) sostuvo que la empatía es la sensibilidad social, es el medio por el cual las personas logran desarrollar opiniones favorables respecto a otras personas (p.52).

Del mismo modo Parasuraman, *et al.*, (2012) sostuvo que la empatía es brindar a los clientes atención personalizada y cuidadosa es el deseo de comprender las necesidades del cliente y encontrar la respuesta más adecuada, la empatía es ubicarse en lugar de otra persona y entender su forma de pensar y comprender su punto de vista.

### ***Importancia de la calidad de servicio.***

Según el PCM (2013) en el marco para Mejorar la Atención a la Ciudadanía dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública, dado la importancia que tiene la calidad del servicio a los usuarios, elaboró el Manual para mejorar la atención al ciudadano de entidades públicas, generando lineamientos de

cumplimiento obligatorio y los estándares de calidad que deben orientar a la labor de todas las entidades públicas, a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano de los servicios públicos

Por otro lado la importancia de la calidad de servicio se ha convertido en un instrumento más para lograr posicionarse en el mercado. Su relevancia comprende ámbitos más allá de lo económico, impactando en la calidad de vida de los individuos que se ven involucradas en una relación de servicio. Ser capaz de reconocer los componentes que afectan el desempeño, abre las puertas para empezar a gestionar nuevos horizontes de acción alrededor del tema, permitiendo dar un verdadero salto de calidad (Gonzalo, 2006, p.87).

### **Marco conceptual**

**Calidad.** Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, asimismo, calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad viene a ser la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. Según Juran (1993a) (citado en Leovaldo, 2012, p.51).

**Servicio.** Las organizaciones líderes están obsesionadas en alcanzar la excelencia del servicio, utilizan diferentes formas; con la finalidad aumentar su productividad; para ganar confianza y la lealtad del consumidor, utilizan el servicio de calidad como una opción alternativa ante la competencia de precios (Parasumaran, *et al.*, 1990).

**Calidad de atención.** Referida a la percepción que el ciudadano tiene en relación a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Secretaría de Gestión Pública, 2013, p.06).

**Atención de calidad.** Proceso encaminado a la obtención de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de un determinado servicio (Secretaría de Gestión Pública, 2013, p.06).

**Servicio al usuario.** Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los usuarios (que consumen nuestros servicios) como en la forma de atender a los usuarios Internos de la institución (Adib 2010).

**Cliente.** Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de con carácter voluntario productos o servicios que son de necesidad o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización (Parasuraman, *et al.*, 1993).

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica.**

La investigación se realizó con el aporte teórico de libros, en la medida que incrementará el conocimiento sobre calidad de servicio. Pese a que ha sido ampliamente investigado en otros países y también en Perú, aún son insuficientes las referencias de investigaciones en Latinoamérica, específicamente en nuestro país, donde son frecuentes los estudios en el ámbito empresarial pero muy escasos en el sector público, al respecto es importante precisar el rol que cumplen los factores administrativos en la calidad de servicio, en ese sentido se tratará de explicar, a partir de las diferentes teorías, lo importante que es brindar calidad de servicio a los usuarios de las instituciones públicas, en el presente caso es estudio fue en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, estos aportes permitirán identificar los principales puntos que deberán ser implementados o reestructurados por las autoridades de EsSalud, para garantizar la calidad de servicio y la satisfacción de los asegurados que diariamente acuden a las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud.

#### **Justificación metodológica.**

La investigación parte de la problemática existente respecto la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud, sobre esa

situación se presenta planteamientos teóricos, con el propósito de solucionar dicha problemática; el presente trabajo describirá la calidad de servicio de las áreas administrativas de EsSalud, a partir de los resultados que se obtengan de la aplicación de la encuesta; la metodología, procedimiento para alcanzar los objetivos de la investigación, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario; se demostró la validez y confiabilidad del estudio; el procesamiento de datos será en Excel para luego ser sometido en el software SPSS, para obtener los resultados de la medición de la calidad de servicio que manifestaron los asegurados, conocer cuál es la percepción del servicio que brinda el personal de las ventanillas de las áreas administrativas de EsSalud, esta investigación quedara como base o referencia para futuros trabajos.

### **Justificación práctica**

El estudio de la presente investigación es relevante en relación a las conclusiones que se van a generar y servirá como fuente de conocimiento y línea de base para otras investigaciones relacionadas a la calidad de servicio en la administración pública, las herramientas utilizada permite conocer la percepción de los usuarios que acuden a las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, en relación a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Con esta investigación servirá para que los Directivos de EsSalud puedan conocer y sirva como referencia las recomendaciones obtenidas para el mejoramiento de la calidad de servicio brindado al público.

## **1.4. Problema**

### **Planteamiento del problema.**

La calidad de servicio que reciben los usuarios en la administración pública y sobre todo en EsSalud constituye uno de los problemas de nuestra sociedad y afecta a la ciudadanía, motivo de ello la preocupación de la investigación de



conocer los niveles de la variable calidad de servicio del autor Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Según el estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, en el 2015, EsSalud tuvo 10 millones 664 mil asegurados a nivel nacional, asimismo informó que la tarea pendiente de trabajar para lograr una mejor satisfacción, estaba en el otorgamiento de las citas, por ello se trabajaran medidas para seguir disminuyendo los tiempos de espera de los usuarios; la investigación se realizará en la sede central de EsSalud de Jesús María.

En ese sentido, las instituciones están en la búsqueda constante de implementar normas y procedimientos que coadyuven a la mejora continua y que permite cumplir con estándares que las ayuden a lograr la satisfacción del usuario, el nivel de calidad en las diferentes organizaciones e instituciones, actualmente se ha convertido en uno de los puntos más importantes para la satisfacción de los usuarios, las instituciones que brindan servicio público a los usuarios en diversas gestiones de salud, administrativas, etc.

EsSalud es una de las instituciones más grandes del país, brinda servicio de salud y servicio administrativo, al 29% de la población peruana asalariada y sus familias, otorgando prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y sociales, (OIT, 2015). Según el Plan Estratégico Institucional de EsSalud, tiene cinco principios fundamentales: solidaridad, universalidad, igualdad, integridad y autonomía; sin embargo se observó que la calidad de servicio, que brinda actualmente EsSalud en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central, están presentando diversas quejas por partes de los usuarios en la gerencia de prestaciones económicas, toda vez que se observa asegurados totalmente desorientados, total malestar por la constante asistencia a las oficinas de la sede central para resolver sus trámites administrativos en forma oportuna, debido que existen deficiencias en los diferentes aspectos: entre ellos normativas y directivas que generan una burocracia que complican la atención del usuario, existen sistemas informáticos que no agilizan la información en forma inmediata, asimismo las

llamadas telefónicas de los usuarios a los servicios de las oficinas administrativas no son contestadas ni absueltas al público; de la misma forma los cobros para los subsidios son de tiempos prolongados; por ello existe innumerables quejas en las oficinas de atención al asegurado, entre otros procesos de gestión; por ello existe el malestar del usuario a su requerimiento de solicitud de diversas índoles, lo cual no es atendido en forma inmediata, existiendo demasiado tiempo de espera en dar respuesta a las solicitudes del público.

Por las consideraciones expuestas resulta fundamental estudiar el tema desde la percepción de los usuarios, para medir la calidad de servicio en las ventanillas de las oficinas de administrativas de EsSalud de la sede central, ubicada en Jesús María con la finalidad que se posibiliten una atención de calidad a los asegurados, optimizar el servicio y fomentar la mejora continua y ayudar a la institución, aportando recomendaciones para mejorar la calidad de servicio. En el caso del estudio realizado el diagnóstico del problema se percibió: (1) reclamo de los asegurados a todo nivel, (2) descontento y críticas por el servicio recibido, (3) quejas en las oficinas de defensoría del asegurado y (4) confusión y desorientación por información recibida.

### **Problema.**

#### ***Problema general.***

¿Cuál es la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

#### ***Problemas específicos.***

##### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la calidad de los elementos tangibles del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

**Problema específico 2.**

¿Cuál es la fiabilidad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

**Problema específico 3.**

¿Cuál es la capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

**Problema específico 4.**

¿Cuál es la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

**Problema específico 5.**

¿Cuál es la empatía de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?

**1.5. Objetivos****Objetivo general.**

Evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

**Objetivos específicos.****Objetivo específico 1**

Evaluar la calidad de los elementos tangibles del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

**Objetivo específico 2.**

Evaluar la fiabilidad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

**Objetivo específico 3.**

Evaluar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

**Objetivo específico 4.**

Evaluar la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

**Objetivo específico 5.**

Evaluar la empatía de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

En la presente investigación se establecieron como variable calidad de servicio desde la percepción por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud, es de naturaleza cualitativa y su ocurrencia en la institución se expresó en categorías determinadas en función de los valores asignados a los instrumentos; en tal sentido fueron medidas en una escala ordinal, por lo tanto se establecieron relaciones entre las dimensiones.

### **Definición conceptual.**

**Variable 1: Calidad de Servicio.** -la calidad de servicio, se apoya en el paradigma de la disconformidad y la conceptualización como el producto de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del cliente (Parasuraman, *et al.*, 1993, pp.15-17).

## 2.2. Operacionalización de la variable.

La variable calidad de servicio fue medido a través de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, con seis ítems; (b) fiabilidad, con seis ítems; (c) capacidad de respuesta, con seis ítems; (d) seguridad, con seis ítems; y (e) empatía, con seis ítems. Esta variable fue medida con el instrumento constituido por 30 ítems con escala tipo Likert.

Según Monjé (2011) definió:

La operacionalización de la variable consiste en determinar significados para los términos del estudio y en la condición de las operaciones o situaciones que son observables, en virtud de lo cual algo quedara ubicado en determinada categoría o será medido en cierto aspecto, es el procesamiento de interpretación de los conceptos y variables a indicadores que sean susceptibles de medición (pp. 87-88).

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	Equipamiento	1,3	Totalmente satisfecho (5)	Bajo (6-13)
	Instalaciones	2,5		Regular(14-21)
	Materiales	4,6		Alto (22-30)
Fiabilidad	Procedimiento	7,8,9,10,11 12	Satisfecho (4)	Bajo (6-13) Regular(14-21) Alto (22-30)
Capacidad de respuesta	Servicio	13,17,18	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Bajo (6-13)
	Resolución	16		Regular(14-21)
	Disponibilidad	14,15		Alto (22-30)
Seguridad	Conocimiento	19, 20, 22	Insatisfecho (2)	Bajo (6-13)
	Confianza	21,23, 24		Regular(14-21) Alto (22-30)
Empatía	Atención	27,29,30	Totalmente insatisfecho (1)	Bajo (6-13)
	Amabilidad	25		Regular(14-21)
	Cordialidad	26,28		Alto (22-30)

**2.3. Metodología**

El método utilizado en la presente investigación fue deductivo, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumento científico, se infieren enunciados particulares para explicar dicho fenómeno” (p.80).

**2.4. Tipo de investigación**

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo simple según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es

decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a la variable calidad de servicio percepción por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud (Hernández, *et al.* 2010).

Descriptiva, porque el propósito es describir como se manifiestan la variable en el momento de la investigación. Conlleva a analizar y medir la información recopilada acerca de la variable calidad del servicio percibido por los usuarios de las áreas administrativas de EsSalud, sede central, 2017 (Hernández, *et al.*, 2014, p.155).

## **2.5. Diseño de estudio**

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, dado que durante el estudio no se manipuló la variable, ni tampoco fue posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurrió el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucede en la realidad (Hernández *et al.*, 2014, p.152).

Asimismo, fue de diseño transversal, dado que se recolectó datos de la información requerida en un momento dado o dicho de otra forma en una sola vez durante la investigación. Por tanto en el estudio se empleó un diseño no experimental y transversal (Hernández *et al.*, 2014, p.154).

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

La población estuvo conformada por 1400 usuarios de EsSalud, asimismo se consideraron como criterios de inclusión, solo a los usuarios que están solicitando un trámite administrativo; estuvo compuesta por 505 usuarios de la Oficina de calificación de prestaciones económicas, 602 usuarios de la Oficina de validación de la incapacidad temporal y 293 usuarios de la Oficina de registro y filiación de seguros, solo de dichas tres oficinas, incluyendo a usuarios mayor de edad de ambos sexos y edades diferentes, excluyendo a las oficinas de tramite documentario y atención al asegurado.



**Criterios de inclusión.** Ser usuario de la Oficina de calificación de prestaciones económicas, Oficina de validación de la incapacidad temporal, y Oficina de registro y filiación de seguros, y haber asistido el día de la encuesta.

**Criterios de Exclusión.** Personas visitantes, acompañantes de los usuarios y todo usuario que corresponde a la Oficina de trámite administrativa.

### **Muestra.**

La muestra estuvo conformada por 302 usuarios de las oficinas de calificación de prestaciones económicas, validación de incapacidad temporal y Oficina de registro y filiación de seguros del EsSalud, sede central, 2017; la cual fue establecida por fórmula, considerando los siguientes estimadores estadísticos: Nivel de confianza de 95% ( $z=1.96$ ) con un margen de error esperado de 5%.

Para su determinación se aplicó la siguiente fórmula

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

Dónde :

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza.

p = proporción de éxito

q= 1-p

e = error muestral

N = población

### **Tamaño de muestra:**

Se consideraron los siguientes supuestos:

e= 5%. Error de estimación

Z = 1.96 con un nivel de confianza del 95%

p =0.5

q =0.5

N = 1400

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 1400}{(0.05)^2 (1400 - 1) + (1.96)^2 (0.5) \cdot (0.5)} =$$

n = 302 usuarios de las áreas administrativas del EsSalud.

Tabla 2

*Número de usuarios que conforman la muestra de estudio*

Área de trabajo	Total de población	Afijación Proporcional	Total de seleccionados
Oficina de calificación de prestaciones económicas	505	$\frac{302}{1400} \times 505 = 109$	109
Oficina de validación de incapacidad temporal	602	$\frac{302}{1400} \times 602 = 130$	130
Oficina de registro y filiación de seguros	293	$\frac{302}{1400} \times 293 = 63$	63
<b>Total</b>	<b>1400</b>	<b>302</b>	<b>302</b>

### **Muestreo.**

El muestreo fue probabilístico y la muestra se eligió mediante la técnica de muestreo aleatorio estratificado, ya que todos los usuarios tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos.

### **Criterio de Afijación:**

$$f = \frac{n}{N} (f_i)$$

N = Tamaño de población

n= tamaño de muestra

f<sub>i</sub>= número de población por cada oficina

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández, *et al.*, 2010).

### **Instrumento de recolección de datos**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Se empleó un cuestionario adaptado, basada en el modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993), para medir el nivel de expectativa y percepción de los usuarios de las oficinas administrativas de EsSalud, compuesto de 30 ítems. Los que se describen la respectiva ficha técnica.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio**

#### **Cuestionario 1**

Nombre: Cuestionario para medir la percepción del servicio prestado a los usuarios de las áreas administrativas de EsSalud

Autor: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml, y Berry.

Año : 1993

Objetivo: Evaluar el nivel de percepción del servicio prestado a los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud.

Lugar de aplicación: EsSalud, sede central, Jesús María

Forma de aplicación: Individual

Duración de la Aplicación: 20min.

Descripción del instrumento: Para la variable calidad de servicio, el instrumento utilizado fue el cuestionario de Servqual adaptado constituido por 30 preguntas, de opinión sobre la percepción de la calidad de servicio.

El cuestionario consto de cinco dimensiones distribuidas en 6 preguntas para la dimensión elementos tangibles, 6 preguntas para la dimensión fiabilidad, 6 preguntas para la dimensión capacidad de respuesta, 6 preguntas para la dimensión seguridad y 6 preguntas para la dimensión empatía; las respuestas del cuestionario estuvieron estructuradas bajo la escala Likert, considerando cinco categorías: Totalmente insatisfecho=1 punto, Insatisfecho=2 puntos, Ni satisfecho ni insatisfecho= 3 puntos, Satisfecho= 4 puntos y Totalmente satisfecho =5 puntos.

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos.**

#### **Validación de los instrumentos**

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, *et al.*, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.204), el juicio de expertos consiste en contrastar la validez de los ítems, a personas expertas en el dominio de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, asimismo dar el grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

La validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (Hernández, *et al.* 2014, p.201).

En esta fase es fundamental conseguir los permisos y accesos necesarios para aplicar el instrumento o sistema de medición (Hernández, *et al.*, 2014, p.210).

Para determinar la validez del instrumento fue sometido a la revisión de tres expertos, especializados en metodología de la investigación y/o gestión

pública, quienes consideraron que los instrumentos fueron adecuados y en ese sentido fueron aplicados inicialmente en la muestra piloto para medir la validez de contenido. Se anexa los certificados de validez para su verificación.

Tabla 3:

*Validez del instrumento que mide la percepción, según expertos*

Experto	calidad de servicio				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mag. Miluska Vega Guevara	si	si	si	si	Aplicable
Mag. Nick Flores Buendía	si	si	si	si	Aplicable
Mag. Mario Rivera Lozano	si	si	si	si	Aplicable

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tienen ítems con opciones en escala Likert, por lo que se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto de 30 usuarios de las áreas administrativas de EsSalud, midiendo las expectativas y percepciones del servicio, con la finalidad de obtener un coeficiente de confiabilidad aceptable, se analizó mediante la prueba de alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22, y se obtuvo un 0.904 para el cuestionario de percepción de calidad de servicio.

Según Hogán (2004, p.102), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable.

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 4:

*Confiabilidad de los instrumentos- Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Percepción de calidad de servicio	.904	30

En función del resultado obtenido del juicio de expertos, consideraron el instrumento aplicable y el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.904 para la percepción de la calidad de servicio, y se asumió que el instrumento era altamente confiable y procedía su aplicación.

### **Método de recolección de datos**

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecidas en las respectivas fichas técnicas. Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis, con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

### **2.8. Método de análisis de datos**

Luego de recolectados los datos de la investigación, se procedió a analizar la variable teniendo en cuenta los pasos según detalle:

**1er paso:** Categorización analítica de los datos: para ello se determinaron los niveles y rangos con la finalidad de agrupar los datos recogidos a través del cuestionario, con ello se elaboró una base de datos y fueron promediados por cada dimensión.

**2do paso:** Descripción de los datos: se elaboran tablas de resumen de datos promediados, por cada dimensión y por cada oficina.

**3er paso:** Análisis de los datos: para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22, así como también, el programa Microsoft Excel.

Debido a que la variable fue cualitativa, se empleó los cuadros de frecuencia de la variable con sus respectivas dimensiones, que se requiere mínimamente en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ser ordenados y visualizados en gráficos de barras y gráficos de línea utilizando la estadística descriptiva.

### **Obtención del Índice de Calidad en el Servicio (ICS)**

Se elaboraron figuras para las cinco dimensiones a fin de determinar la brecha existente entre la expectativa y la percepción del servicio (calidad), ítem por ítem, además se elaboró una tabla que mostró los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, después se realizó una gráfica de brechas (Percepciones – Expectativas) para observar la diferencia que exista entre las mismas dentro de cada dimensión, lo que representará el nivel de calidad percibida.

Luego se procedió a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) para cada dimensión, a partir de los ítems que lo componen, para efecto de comparación, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{ICS} = \text{Ponderación} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último se calculó el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$\text{ICS global} = \sum \text{ICS}_i$$

Si el número fuera negativo, indica que las expectativas son mayores que las percepciones, si fuera el número positivo, indica que las percepciones de los

usuarios están por arriba de las expectativas, lo que significó que el programa si está cumpliendo con sus expectativas con el porcentaje obtenido.

## **2.9 Consideraciones éticas**

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con el sometimiento de los usuarios, por lo que se aplicó con el consentimiento informado, accediendo a participar en el método. Asimismo, se mantuvo la particularidad y el anonimato, así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar si fueron las más acertadas para el participante.



### **III. Resultados**

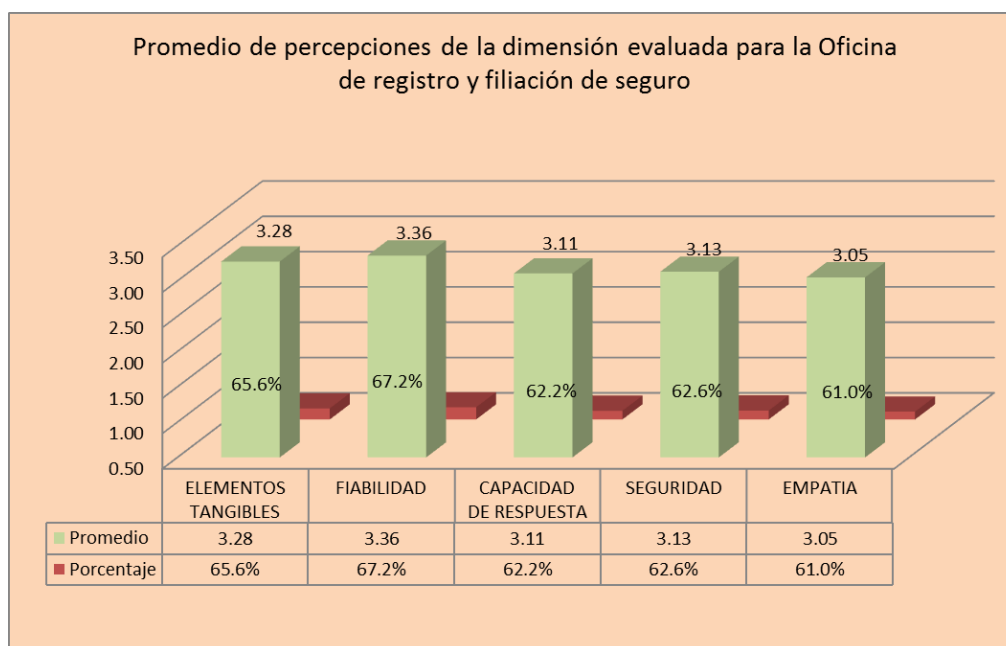
### 3.1.Resultados descriptivos

En este capítulo se procedió a efectuar el análisis de la variable de estudio, y presentaremos el resultado con las comparaciones de las oficinas de validación e incapacidad temporal, oficina de calificación de prestaciones económicas y la oficina de registro y filiación de seguros.

Tabla 5

*Calidad de atención en la oficina de registro y filiación de seguros.*

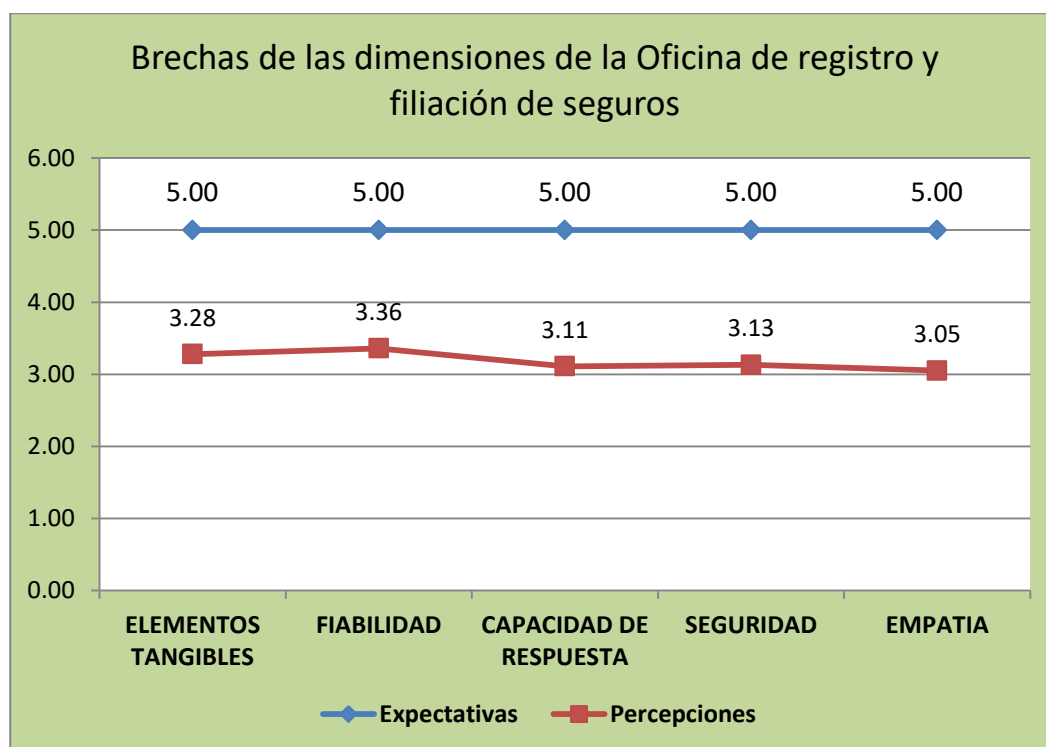
DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Promedio	3.28	3.36	3.11	3.13	3.05
Promedio general		3.18	=	63.7%	Satisfecho



*Figura 3. Calidad de atención en el área de la oficina de registro y filiación de seguros.*

En la tabla 5 y figura 3, podemos observar que la dimensión que tuvo mejor calificación en la oficina de registro y filiación de seguros, fue la fiabilidad con un promedio de 3.36 equivalente al 67.2% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, seguido de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de

respuesta y empatía con 65.6%, 62.6%, 62.2% y 61%, respectivamente de satisfacción al usuario. Asimismo en tabla 5 se observó que el promedio general de la calidad de servicio en dicha oficina de registro y filiación de seguros fue 3.18 de promedio general en las cinco dimensiones representado con un 63.7% de satisfacción de los usuarios.



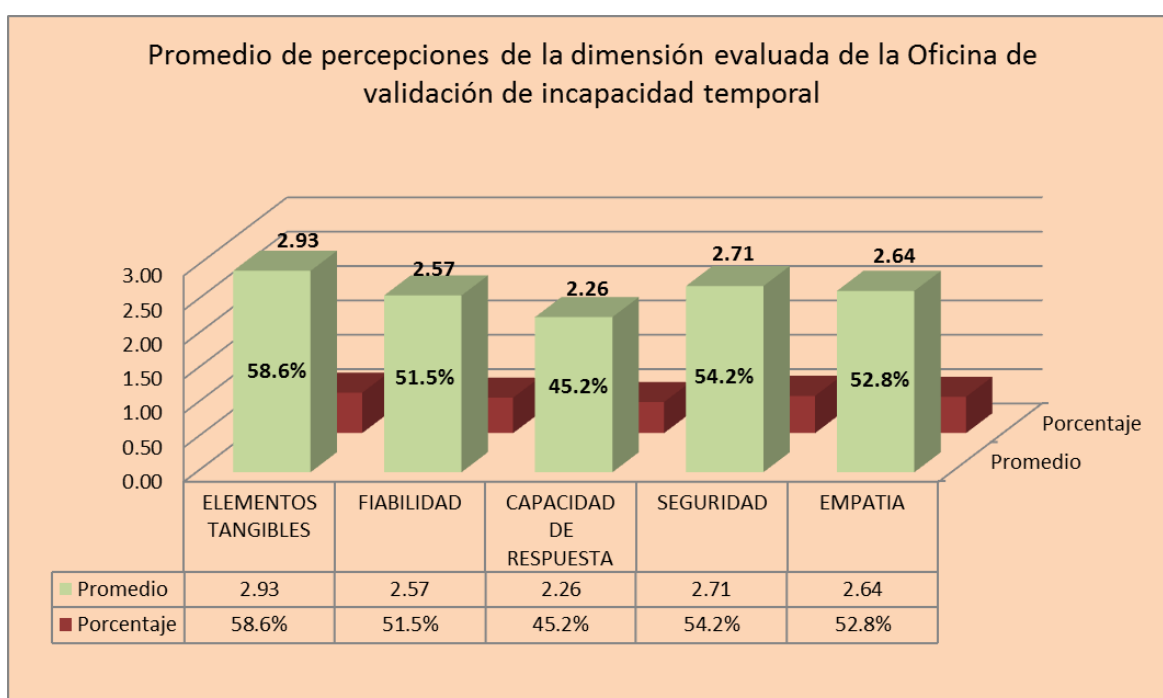
*Figura 4.* Brecha de las dimensión de la oficina de registro y filiación de seguros.

En la figura 4, se mostraron las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de la oficina de registro y filiación de seguros, lo que quiere decir que, es la diferencia que existe entre lo que el usuario espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él, al analizar la gráfica se observó que la dimensión más cercana es la fiabilidad, seguido de elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y finalmente la empatía; las percepciones consideran que los usuarios esperan recibir un servicio satisfecho. En la figura 4 se muestra la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que el usuario percibe.

Tabla 6

*Calidad de atención de la Oficina de validación de incapacidad temporal.*

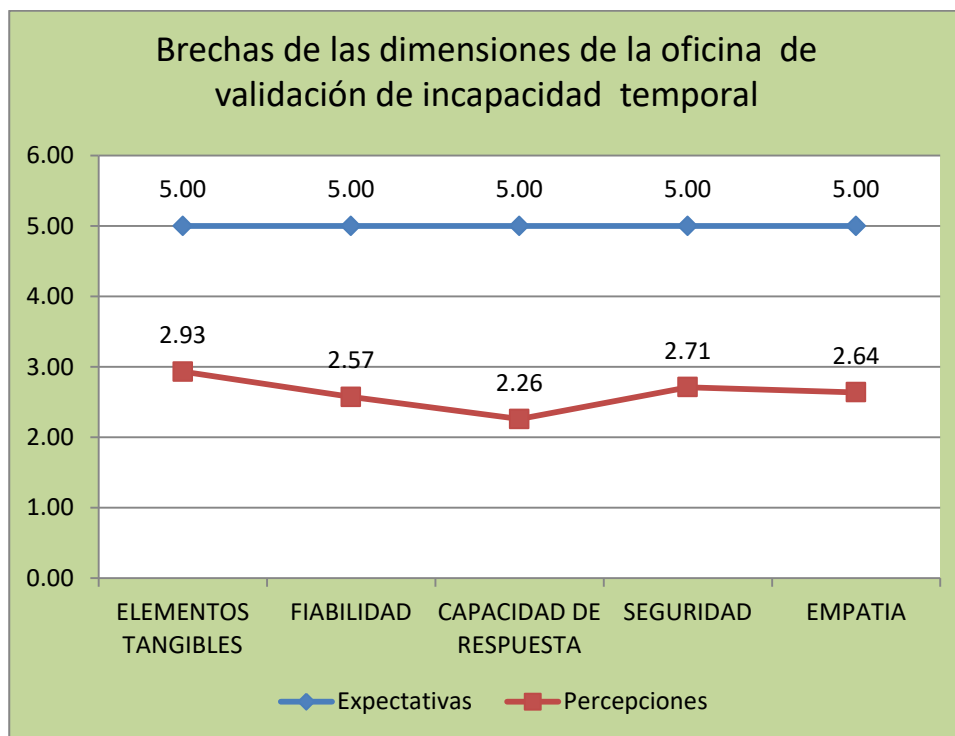
DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDAD			
		FIABILIDAD	DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Promedio	2.93	2.57	2.26	2.71	2.64
Promedio General		2.62	=	52%	Satisfecho



*Figura 5. Calidad de atención en la oficina de validación de incapacidad temporal.*

En la tabla 6 y figura 5, podemos observar que la dimensión que tuvo mejor calificación en la oficina de validación de incapacidad temporal fue elementos tangibles, con un promedio de 2.93 lo que equivale al 58.6% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, lo cual indica que el usuario no está completamente satisfecho, y el que recibió menor calificación fue la capacidad de respuesta que obtuvo 2.26 de promedio equivalente a 45.2% del rango del porcentaje de satisfacción, seguido de seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta con 54.2%, 52.8% 51.5%, y 45.2%, respectivamente de satisfacción al usuario. Asimismo se observa en la tabla 6, el promedio general de la calidad

de servicio de la oficina de validación de incapacidad temporal fue de 2.62 lo que equivale a 52 % del rango del porcentaje de satisfacción, lo que resulta que es un rango satisfactorio medio.



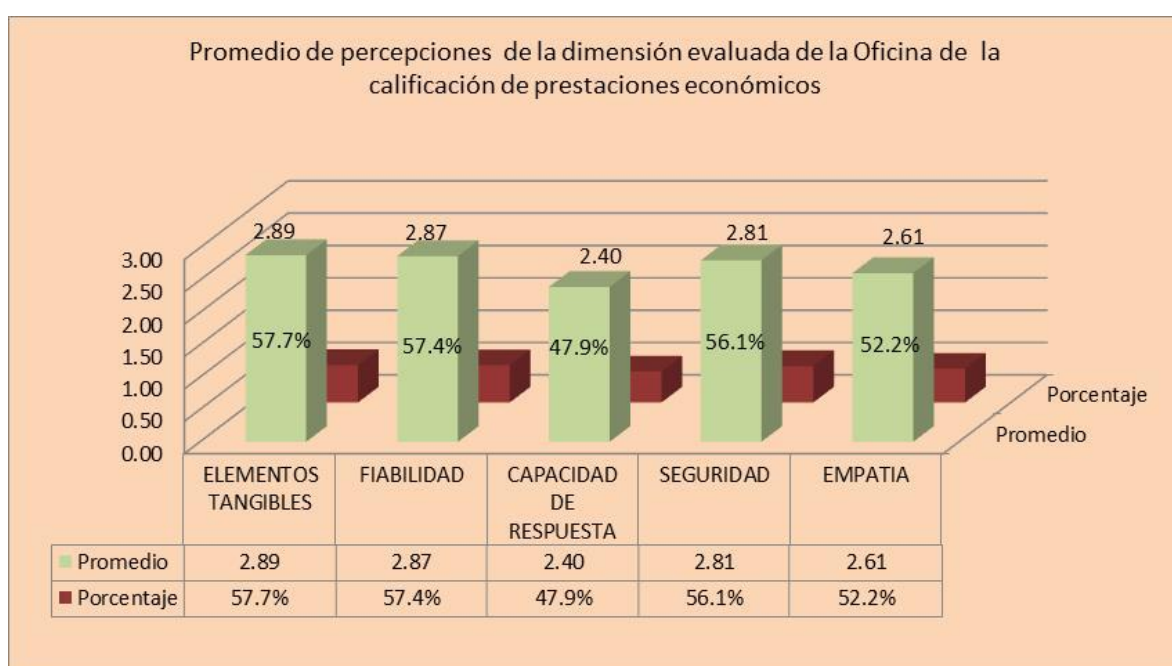
*Figura 6.* Brecha de dimensión de la oficina de validación de incapacidad temporal.

En la figura 6, se observó la brecha que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de la oficina de validación de la incapacidad temporal, lo que quiere decir que, es la diferencia que existe entre lo que el usuario espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él, al analizar la gráfica se observó que la dimensión más cercana a la expectativa es los elementos tangibles, que resultó con mayor calificación con 2.93, por otro lado la dimensión capacidad de respuesta es la que menos calificación del servicio obtuvo con 2.26, en la oficina de validación de incapacidad temporal. En la figura 6, se muestra la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que el usuario percibe.

Tabla 7

*Calidad de atención en el área de Oficina de calificación de prestaciones económicas.*

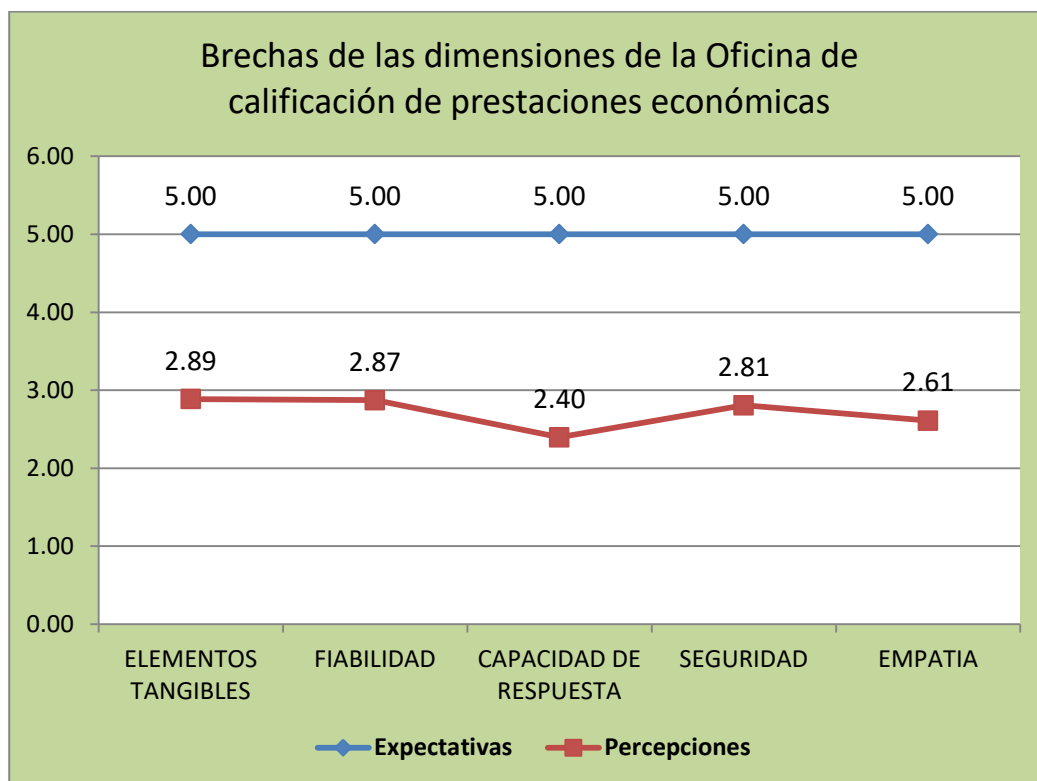
DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Promedio	2.89	2.87	2.40	2.81	2.61
Promedio general	2.71		=	54%	Satisfecho



*Figura 7. Calidad de atención en el área de la oficina de calificación de prestaciones económicas.*

En la tabla 7 y figura 7, podemos observar que la dimensión que tuvo mejor calificación de la oficina de calificación de prestaciones económicas, fue elementos tangibles, con un promedio de 2.89 lo que equivale al 57.7% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, lo cual indica que el usuario no está completamente satisfecho, asimismo las que recibieron menos calificación fue seguido de fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta con 57.4%, 56.1%, 52.2%, y 47.9% respectivamente de satisfacción al usuario. Asimismo se observa en la tabla 7 el promedio general de la calidad de servicio de la oficina

de calificación de prestaciones económicas fue de 2.71 lo que equivale a 54% promedio general en las cinco dimensiones.



*Figura 8.* Brecha de dimensión de la oficina de calificación de prestaciones económicas.

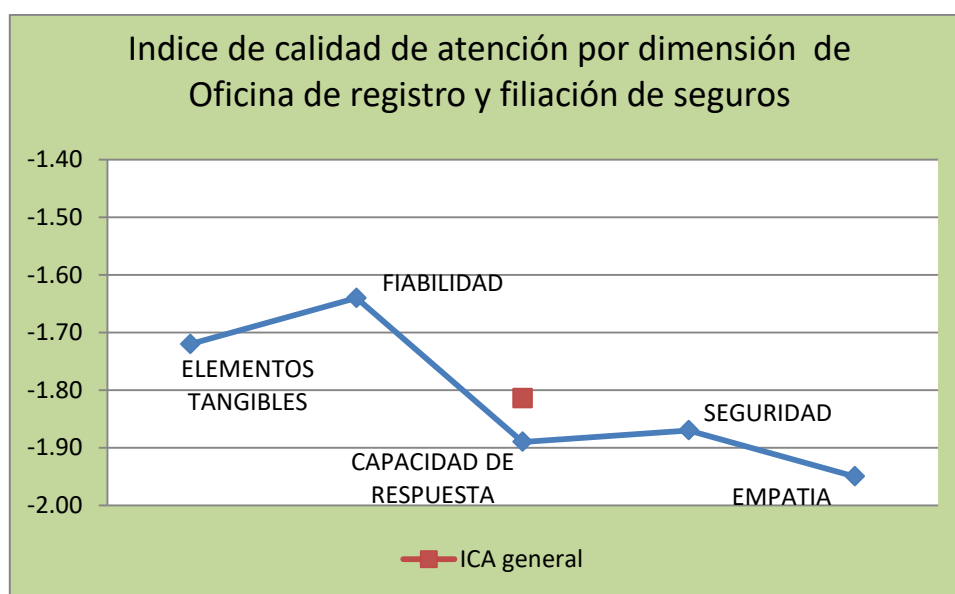
En la figura 8, se mostraron las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, lo que quiere decir que, es la diferencia que existe entre lo que el usuario espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él, al analizar la gráfica se observó que la dimensión más cercana son los elementos tangibles, seguido de la fiabilidad, seguridad, empatía y finalmente capacidad de respuesta.

## Índice de calidad de atención (ICA)

Tabla 8.

*Índice de calidad de atención por promedio general del área de la Oficina de registro y filiación de seguros.*

	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Expectativas	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Percepciones	3.28	3.36	3.11	3.13	3.05
ICA por dimensión	-1.72	-1.64	-1.89	-1.87	-1.95
ICA general			-1.81		



*Figura 9.* Índice de calidad de atención por dimensiones de la oficina de registro y filiación de seguros.

En la tabla 8 y figura 9, se procedió calcular el índice de calidad de atención de la oficina de registro y filiación de seguros, el cálculo fue la diferencia de los promedios de cada dimensión de la expectativa menos percepción, el índice que se acerque a cero es la de mejor calificación del servicio, es mayor la calidad de atención fue la fiabilidad. Sin embargo los índices de calidad son negativos, los



que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios reciben menos de los que esperaban.

Tabla 9.

*Índice de calidad de atención de la oficina de validación de incapacidad temporal.*

	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Expectativas	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Percepciones	2.93	2.57	2.26	2.71	2.64
ICA por dimensión	-2.07	-2.43	-2.74	-2.29	-2.36
ICA general			-2.38		

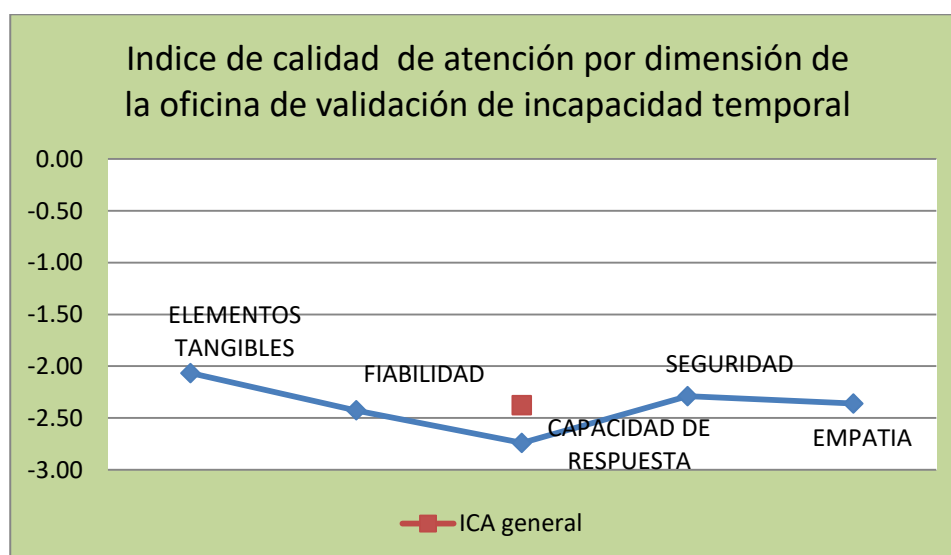


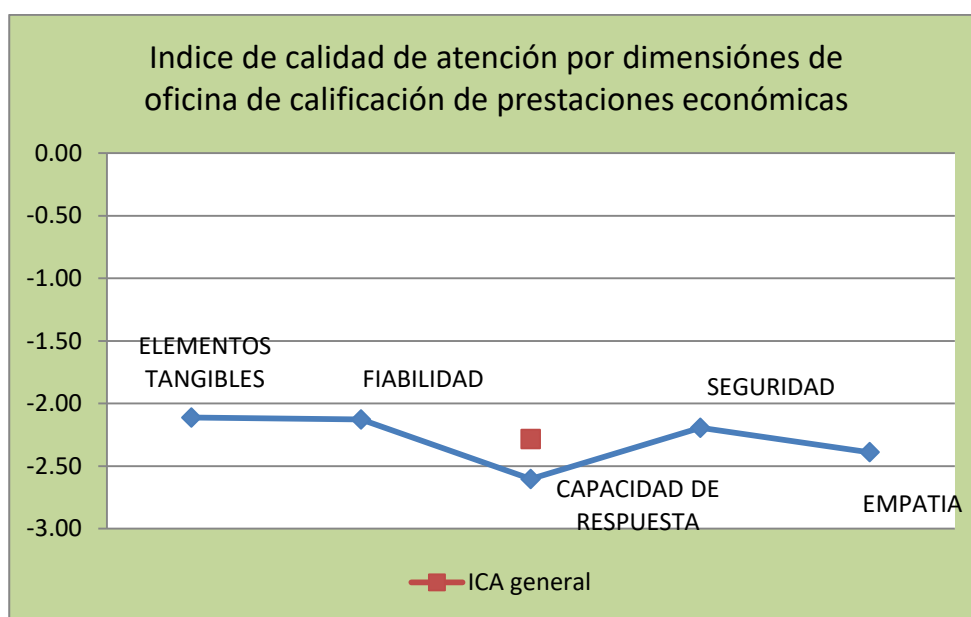
Figura 10. Índice de calidad de atención por dimensiones de oficina de validación de incapacidad temporal.

En la tabla 9 y figura 10, se obtuvo el índice de calidad de atención de la oficina de validación de incapacidad temporal se obtuvo que la dimensión que mayor calificación obtuvo fue la capacidad de respuesta y la que tuvo menor calificación fue elementos tangibles, los índices de calidad de atención son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, asimismo la dimensión más cercana a cero es elementos tangibles esto quiere decir que los usuarios tienen una apreciación aceptable de las apariencias de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación están disponibles.

Tabla 10.

*Índice de calidad de atención de la oficina de calificación de prestaciones económicas.*

	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Expectativas	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Percepciones	2.89	2.87	2.40	2.81	2.61
ICA por dimensión	-2.11	-2.13	-2.60	-2.19	-2.39
ICA general			-2.29		



*Figura 11.* Índice de calidad de atención por dimensiones de la oficina de calificación de prestaciones económicas

En la tabla 10 y figura 5, se observó que la diferencia que existe entre las percepciones y las expectativas es significativa, por lo tanto, existe un nivel de insatisfacción de los usuarios de la oficina de calificación de prestaciones económicas. Se muestra que los índices de calidad de atención son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio.

### Comparación del ICA de las áreas

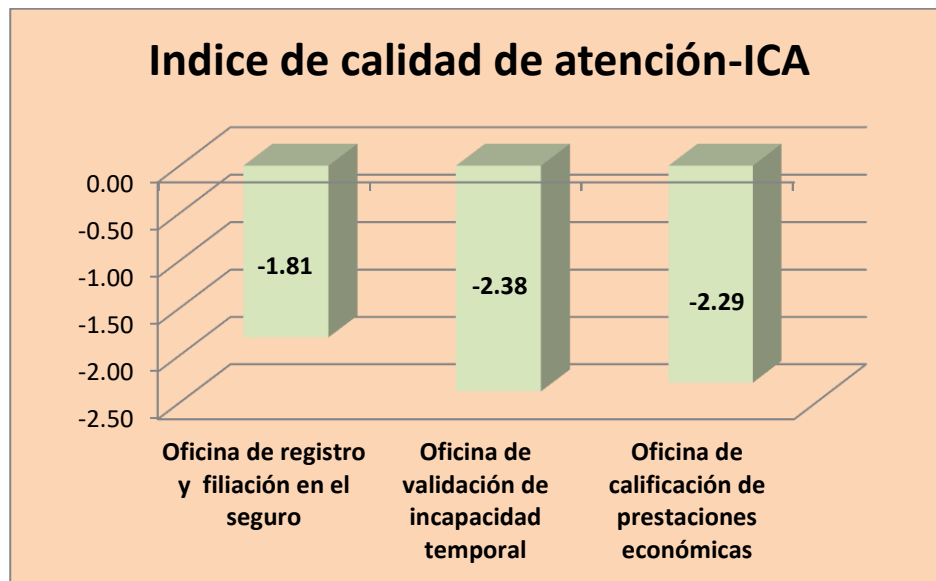
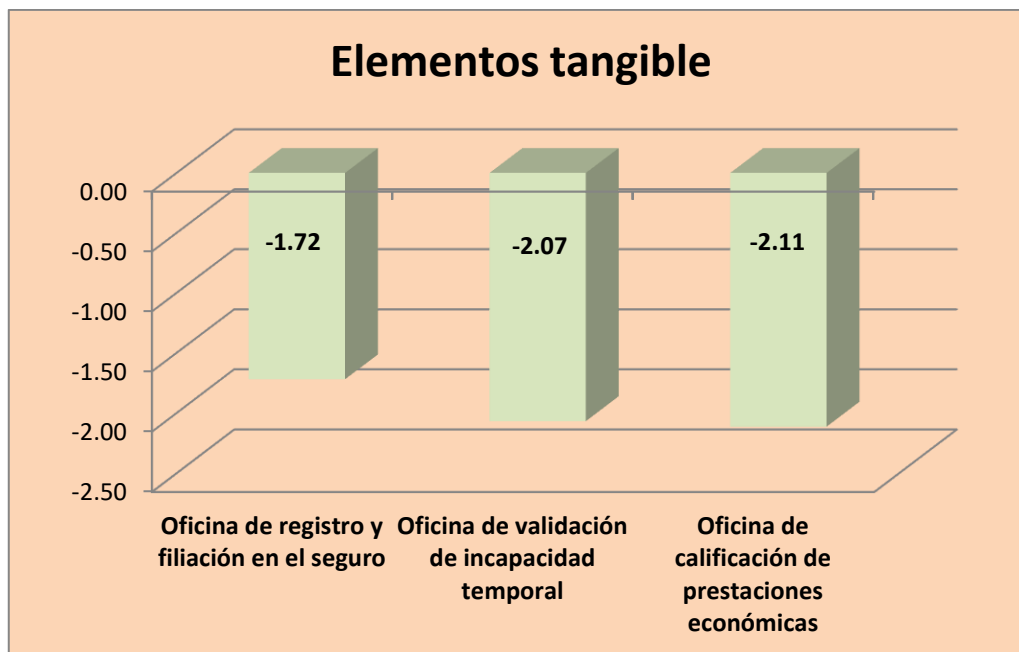


Figura 12. Índice de calidad de atención por oficinas.

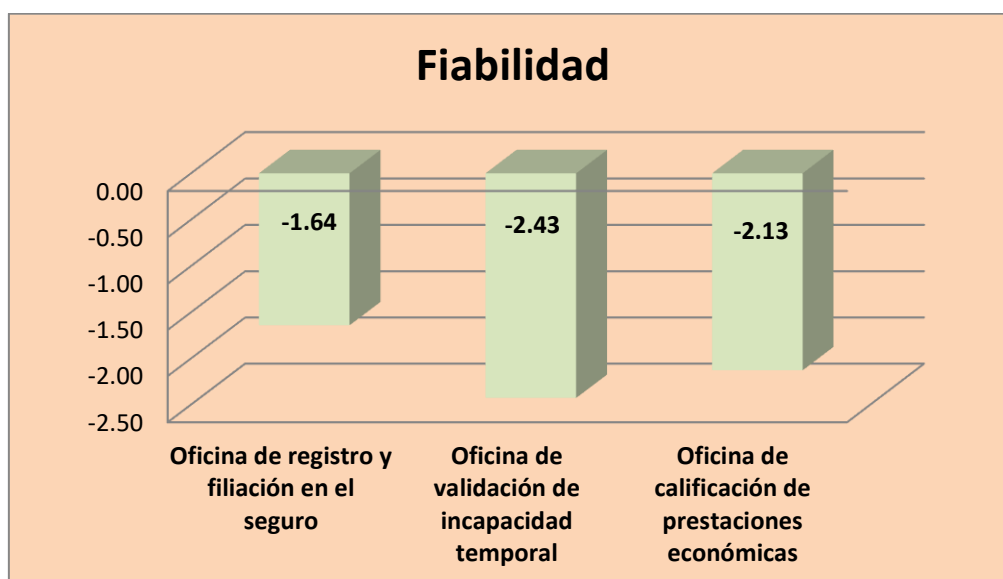
En la figura 12, se muestra que los índices de calidad de atención son negativos en todas las oficinas, siendo la Oficina de registro de filiación de seguros la que presenta menor nivel de insatisfacción, por otro lado la que menor calificación tuvo fue oficina de validación de incapacidad temporal donde se presentaron los mayores niveles de insatisfacción, con lo se concluye que debería fortalecerse al equipo de trabajadores, capacitar o brindar talleres de atención al usuario con la finalidad de elevar los niveles de atención y sobre todo debe darse a la oficina de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas para alcanzar la satisfacción del usuario.

Entonces, el valor que se determina es cero, el usuario recibió lo que esperaba, si el valor es positivo el cliente recibió más de lo que esperaba y si el valor es negativo, entonces el usuario recibió y percibió menos de lo que esperaba.



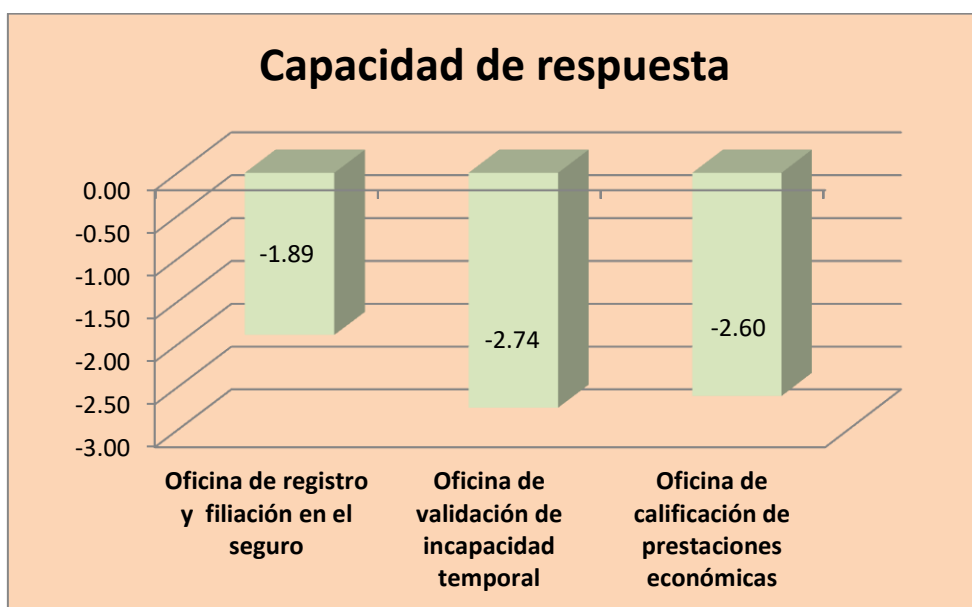
*Figura 13.* Índice de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles, según oficinas.

En la figura 13 se muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles son negativos, esto quiere decir que los usuarios no están conformes con la apariencia de los ambiente de la oficina, la presentación de materiales de difusión (trípticos, afiches, folletos). Siendo la oficina de validación de incapacidad temporal la que presentó un mayor nivel de insatisfacción.



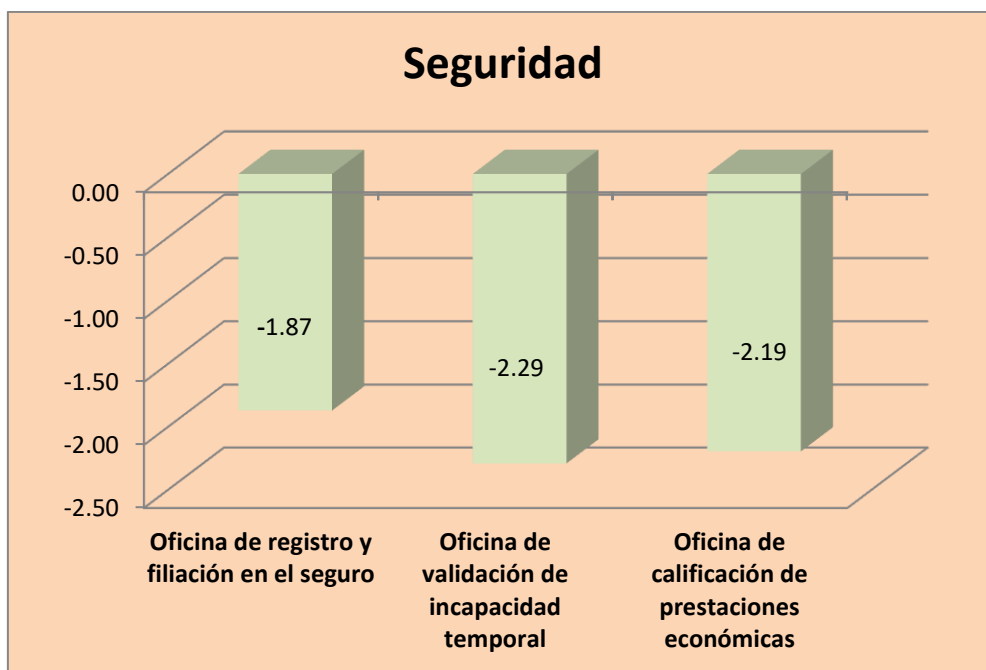
*Figura 14.* Índice de calidad de atención de la dimensión fiabilidad, según oficinas.

En la figura 14, se muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión de fiabilidad son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio. Del mismo modo se observó que el ICA de la oficina más cercana a cero es la oficina de oficina de registro y filiación de seguros en la dimensión fiabilidad, con un resultado de -1.64 es decir el servicio que presta el personal lo efectúa con habilidad muy cuidadoso, trato personalizado, es fiable.



*Figura 15.* Índice de la calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta, según oficinas.

En la figura 15 se muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta, según oficinas son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio. Del mismo modo se observó que el ICA de la oficina más cercana a cero es la oficina de registro y filiación de seguros en la dimensión capacidad de respuesta, con un resultado de -1.89 lo que quiere decir que existe mejor disposición y voluntad de ofrecer un servicio rápido e inmediato.



*Figura 16.* Índice de calidad de atención de la dimensión seguridad, según oficinas.

En la figura 16 se muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión seguridad son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio. Del mismo modo se observó que el ICA de la oficina más cercana a cero es la oficina de oficina de registro y filiación de seguros en la dimensión seguridad, con un resultado de -1.87 esto quiere decir que el conocimiento y atención mostrada por los empleados transmiten credibilidad y confianza en el servicio.

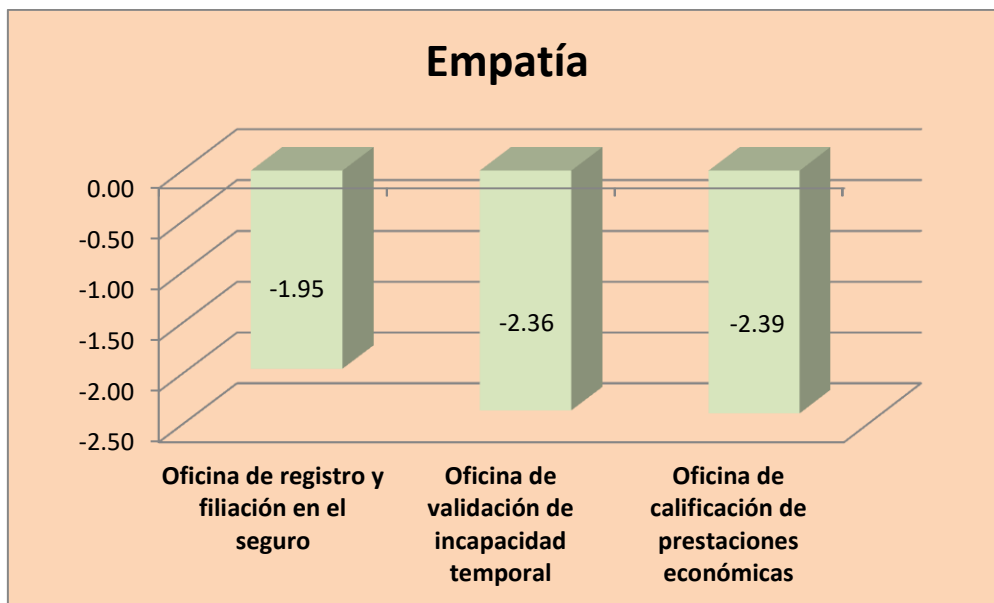


Figura 17. Índice de calidad de atención de la dimensión empatía, según oficinas

En la figura 17, se muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión empatía son negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio, del mismo modo se observó que el ICA de la oficina más cercana a cero es la oficina de oficina de registro y filiación de seguros en la dimensión empatía, con un resultado de -1.95 siendo la más cercana a cero, esto quiere decir que el personal se ubica en el lugar del usuario, entiende su forma de pensar y comprende su punto de vista.

## **IV. Discusiones**



En la presente tesis tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud, sede central 2017, para lo cual se evaluaron las brechas respecto a la expectativa y la percepción comparando la atención de los tres servicios que se presta en esta institución.

Los resultados obtenidos mostraron que, los índices de calidad de atención, fueron negativos, se obtuvo que el índice de calidad - ICA de la oficina de validación de la incapacidad temporal fue la que mayor insatisfacción tuvo un (-2.38) esto quiere decir que no cumplían con sus expectativas, porque para validar un certificado médico particular, los trabajadores de la oficina en mención, pedían mucha documentación, lo que generaría que el asegurado regresaría varias veces por el mismo caso, a ello se sumaría la falta de orientación mediante elementos tangibles, afiches, trípticos etc. Este proceso se implementó por disposición de la directiva 015-GG- EsSalud 2014, que en vez de facilitar y agilizar los trámites los hacen engorrosos y burocráticos generando una percepción negativa de los asegurados por los servicios que ofrece EsSalud, mientras que en la oficina de registro y filiación de seguros los tramites son mucho más sencillos el asegurado llega a la ventanilla con la partida de nacimiento o partida de matrimonio inmediatamente es registrado en el sistema no requiriendo regresar en otra oportunidad.

Existiendo una semejanza con los resultados de la investigación titulada "Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual" (Morillo y Rivas, 2011), quienes reportaron que la calidad percibida de los clientes de las instituciones financieras del municipio del estado de Mérida Venezuela, no supera las expectativas siendo este muy baja. Asimismo según Matsumoto (2014) al analizar la calidad de servicio de en una empresa de publicidad Ayuda Experto, define como el producto de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas y sus percepciones.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, los resultados obtenidos fueron negativos, sin embargo la oficina de registro y filiación de seguros fue la que presentó un mayor nivel de satisfacción (-1.72), por otro lado la oficina de

calificación de prestaciones económicas fue (-2.11) fue aquella donde los usuarios estuvieron menos satisfechos y la percepción de los usuarios no supero a las expectativas; debido que hay falta de materiales de difusión del servicio que se brinda, asimismo existe falta de mobiliarios debido a la excesiva demanda de los usuarios no es suficiente el ambiente donde se atiende al público hay personas que están esperando su turno de pie hasta ser atendidos, por otro lado los usuarios de la oficina de calificación prestaciones económicas, manifestaron una percepción negativa, sobre los equipos informáticos, que son lentos debido que los sistemas informáticos vinculados con otras instituciones, llámese Sunat, Reniec y Municipalidades para la verificación de la información de los pagos no son amigables y tardan en dar respuesta, del vínculo familiar, registro de nacimientos y fallecimientos, este hecho genera que los trabajadores de dicha oficina no procesan rápido los expedientes de subsidios de maternidad, el pago de lactancia, el beneficio de sepelio y el subsidio de incapacidad temporal, por esta deficiencia los asegurados esperan tiempos prolongados para el cobro de los beneficios de prestaciones económicas. Por ello se recomienda realizarse una remodelación del área con mayor cantidad de mobiliario para que los asegurados no esperen de pie por tiempos prolongados, asimismo debe aperturarse citas virtuales para que el asegurado pueda llegar a una hora programada para ser atendido sin esperar mucho tiempo.

Coincidiendo con los resultados de la tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2015, aplicando el modelo SERVQUAL (Salazar, 2015), quien obtuvo que la calidad percibida de los usuarios en los trámite de la denuncias del público que fue víctima de robos, los elementos tangibles fueron negativo resultando esto critico debido que no hay disponibilidad de materiales de difusión, en la que resulto la calidad de atención de bajo calidad y la brecha fue negativa. Asimismo, los elementos tangibles, es la parte visible de la oferta de servicio, lo que pueden ser percibidos por los sentidos, como instalaciones, equipos y apariencia del personal que dan indicación de la naturaleza del servicio es importante y hay que cuidar porque el cliente al no poder materializar sus

percepciones relaciona o identifica esos elementos con el servicio de mala calidad (Barrios, 1999, p.153).

De los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad, los resultados fueron negativos, sin embargo la oficina de registro y filiación de seguros fue la que presentó un mayor nivel de satisfacción (-1.64), por otro lado se obtuvo que la oficina de validación de incapacidad temporal resultó el más insatisfecho con (-2.43) siendo una brecha negativa es decir que tiene baja percepción en la confianza de los asegurados porque los trabajadores de EsSalud que atendieron en las ventanillas no desarrollaban sus funciones adecuadamente proporcionaban información incompleta, en vez de solucionar los problemas complicaban los tramites amparados en directivas anti técnicas, pedían cada vez más requisitos no resolvían los problemas con prestancia ni criterio técnico, obligando a los asegurados a formar largas colas y asistir más de una vez para solucionar su trámite de validación de certificado médico, las validaciones no eran resueltos en tiempos adecuados ni prometidos esta deficiencia generaba a los asegurados una gran desconfianza. Esta dificultad debe solucionarse realizando modificaciones en las normas, reduciendo tiempos y capacitando al personal para que tenga la capacidad técnica de resolver los problemas.

Existiendo una semejanza con los resultados de la tesis titulada: "Evaluación de la calidad de atención de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año, aplicando el modelo SERVQUAL" (Salazar, 2015), quien obtuvo que la dimensión fiabilidad fue de bajo calidad y la brecha negativa, lo cual fue un resultado crítico en la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, dado que no cumplen la gestión documentaria no es eficiente y efectiva y ello y el personal no se comprometen con los usuarios víctimas de robos conforme lo manifestó Adí, (2003) la fiabilidad es la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante

Los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta según las oficinas investigadas, los resultados obtenidos fueron negativos, sin embargo la oficina de registro y filiación de seguros fue la que presentó un mayor nivel de

satisfacción (-1.89), por otro lado la oficina de validación de incapacidad temporal fue (-2.74) fue aquella donde los usuarios estuvieron menos satisfechos y la percepción de los usuarios no supero a las expectativas; los asegurados tienen la percepción que los trabajadores de la oficina de validación de incapacidad temporal no demuestran competencias y habilidades en el desempeño de sus funciones ya que con el pretexto del cumplimiento a las directivas emanadas por EsSalud, no despejan las preguntas ni las dudas de los asegurados, los trabajadores no tienen uniformización en sus respuestas. Un trabajador de dicha oficina te da respuesta a una pregunta el cual al preguntar a otro trabajador de la misma oficina te da otra respuesta. Ello demuestra que los procesos no se encuentran bien establecidos. Es recomendable que en la oficina que existe mayor insatisfacción, se implante un área de informes con personal capacitado, para informar virtual, telefónicamente y físicamente el avance de los tramites de los asegurados evitando confusión y colas innecesarias, capacitar al personal en relaciones humanas y trato al cliente, los directivos deben monitorear a través de cámaras la calidad de atención que se brinda a los asegurados; asimismo existió una semejanza con los resultados de la investigación titulada “Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual” (Morillo y Rivas, 2011), resultado que la capacidad de respuesta por parte personales prestados en las agencias de las instituciones financieras del municipio del estado de Mérida, hacia los clientes resulto para todos los ítems que la componen, la percepción fue baja, evidenciando ello que la brecha más amplia (-2,-4), es que hubo falta de respuesta a los clientes en menor tiempo posible. Asimismo según Adí, (2003) la capacidad de respuesta implica la prontitud y practica que tienen los empleados de la empresa para resolver tanto situaciones que se presentan en el día a día, como casos especiales. Los resultados muestran que el personal logra dar respuesta de manera eficiente a estos requerimientos (p. 27).

Al analizar la seguridad, se obtuvo que los usuarios tuvieron menos percepción de satisfacción en la oficina de Registro y Filiación de Seguros y la que estuvo algo más satisfecha fue la Oficina de Calificación de Prestaciones

Económicas (-2.19), esto quiere decir que el conocimiento y atención mostrada por los empleados transmiten

Los resultados obtenidos en la dimensión seguridad, según las oficinas investigadas, fueron negativos, sin embargo la percepción del usuario estaba por debajo de las expectativas; de los resultados obtenidos de la oficina de registro y filiación en el seguro, obtuvo mayor satisfacción (-1.87), es decir la atención fue percibida que existe seguridad en esta oficina, y por otro lado la oficina de validación de la incapacidad temporal resultó (-2.29), siendo este que los usuarios estuvieron menos satisfechos en esta oficina, siendo una brecha negativa es decir tiene baja percepción de esta oficina, porque los informes y requisitos solicitado no brindan garantía para una buena toma de decisiones, el personal de la oficina validación de la incapacidad temporal al parecer no tiene seguridad de los requisitos solicitados, por las mismas normas y directivas confusas por lo que no tienen seguridad en sus respuestas a las consultas de los asegurados, demostrando desconocimiento en el desempeño de sus funciones, el cual para subsanar solicitan más requisitos confundiendo al asegurado, no comprenden la necesidad urgente de los asegurados por validar el certificado médico particular, del cual depende la justificación en su centro laboral, en otros casos es requisito indispensable para el pago de los días dejados de laborar por enfermedad profesional o común, del cual depende seguir laborando o pasar a pensión por invalidez por lo que el asegurado no tiene confianza del trabajador que realiza los tramites por la demora en el tiempo, las largas colas y la burocracia a la que se tiene que enfrentar, sin embargo en la oficina de registro y filiación en el seguro existe mayor seguridad en los trámites realizados porque es inmediato y sin mucho requisito lo que le da confianza al asegurado. Estas diferencias entre oficinas de EsSalud deben mejorarse disminuyendo la cantidad de requisitos que se solicitan para validar los certificados médicos, manejando y optimizando mejor los códigos y padrones establecidos para este procedimiento modernizando los programas y sistemas para realizar una validación automática, programando controles posteriores, sin tanto tramite engorroso que no se alinean a las políticas del estado del buen trato al ciudadano.

Asimismo coincidiendo con los resultados de Salazar, (2015) en su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año, aplicando el modelo SERVQUAL, obtuvo un nivel de bajo en esta dimensión de seguridad y la brecha negativa que se tuvo desde (-1,-2) en cuanto a la seguridad de los usuarios no se sintieron seguros en sus gestiones administrativas que realizaban en comisaria de como resultado siendo crítico la atención de los administradores de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, concluyendo que en ambas investigaciones se reflejan de baja la calidad de atención. Asimismo según Donabedian (1989) la seguridad son las condiciones en el establecimiento o institución que garanticen a los clientes, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente (p.52).

De los resultados obtenidos en la dimensión empatía según las oficinas investigadas, fueron negativos, sin embargo la oficina de registro y filiación de seguros fue la que presentó un mayor nivel de satisfacción (-1.95), por otro lado la oficina de calificación de prestación económica resulto el más insatisfecho con (-2.39) siendo una brecha negativa lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas en esta oficina por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio, esto quiere decir que el personal debe ubicarse en el lugar del usuario, entiende su forma de pensar y comprende su punto de vista, asimismo el asegurado percibe que no existe la calidez de estas áreas y lo calificó desfavorablemente porque existe una excesiva demanda de asegurados que están realizando el trámite y ello conlleva que el personal tenga la dificultad hasta ir a los servicios básicos debido que no hay suficiente personal para que pueda reemplazar temporalmente al servidor, todas las percepciones con llevan que el asegurado perciba una incomodidad y por ello lo califican de mala calidad de servicio, la empatía ayuda a que nuestras relaciones con los demás sean más satisfactorias y gratificantes, puesto que cuando somos empáticos la relación tiende a volverse más profunda y directa. Es decir, nos sentimos mucho más en sintonía con los demás.

Existiendo una semejanza con los resultados de la investigación titulada Calidad de los servicios de defensa al trabajador del Ministerio de Trabajo- Sede Lima, 2015 (Núñez, 2015) que tuvo como objetivo medir la calidad de servicio de las ventanillas de atención a los usuarios de la Sub Dirección de Defensa al Gratuita y Asesoría al Trabajador, obtuvo que la dimensión empatía fue el 78% bajo es decir que más del 50% está insatisfecho, con lo que los usuarios percibieron la falta de empatía, medido a partir de la atención, amabilidad, cordialidad y respeto a las necesidades del usuario, todo quizás por el excesiva demanda de este servicio ocasiona un stress en los trabajadores que tratan de ser ágiles en su servicios pero careciendo de amabilidad y trato, dado que son cientos de personas que están esperando un turno de atención resulta insatisfacción para el público.

En este aspecto también se tuvo una limitación literaria al no encontrarse antecedentes que se relacionen de manera directa con la dimensión y el análisis de brechas de una organización administrativa, sin embargo Martínez (2012) en su investigación titulada: Servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla, Huehuetenango, cuyo objetivo de estudio fue establecer el nivel en que se aplica el servicio al cliente en agencias bancarias de la Mesilla, la variable fue servicio al cliente y concluyo que el 58 % de los clientes encuestados refirió no recibir una atención servicio de calidad en la institución bancaria, frente al 100% de los gerentes que manifiestan que es importante brindar una servicio de calidad y el 65 % de los empleados manifiestan que brindan buena atención al cliente, 63% de los clientes manifiestan que no hay comunicación con el gerente. Concluye haciendo las recomendaciones que los gerentes deben mejorar la calidad de servicio al cliente, mejorar los canales de comunicación y motivar al personal y que mantengan los aspectos positivos.

Asimismo Parasuraman, *et al.*, (2012) sostuvo que la empatía es brindar a los clientes atención personalizada y cuidadosa es el deseo de comprender las necesidades del cliente y encontrar la respuesta más adecuada, la empatía es ubicarse en lugar de otra persona y entender su forma de pensar y comprender su punto de vista.

Por ello se concluye que la calidad de atención, en las tres oficinas de Essalud, resultaron negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, sin embargo la que tuvo más aceptación de calidad de servicio fue la Oficina de Registro y filiación en el Seguro, por lo tanto. En este caso se recomienda realizar monitoreo al personal de las oficinas, sensibilizar en el buen trato a los usuarios, elaborar el protocolo de atención al usuario, establecer indicadores para medir el desempeño del personal.



## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Los usuarios percibieron la calidad de las áreas administrativas de EsSalud, sede central, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido, con la calidad de servicio prestado, resulto que las oficinas de validación de la incapacidad temporal y oficina de calificación de prestaciones económicas fueron -2.38 y -2.29 respectivamente es decir existe mayor nivel de insatisfacción frente a la oficina de registro y filiación de seguros (-1.81).

### **Segunda**

Los usuarios de la Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.11) y la Oficina de Validación de la Incapacidad Temporal obtuvo (-2.07) coincidieron que los elementos tangibles no eran adecuados por lo que se encontraban insatisfechos, pero la oficina de Registro y Filiación de seguros que fue (-1.72) fue mayor satisfecho, es decir no perciben buena la apariencia del ambiente, existe carencia de materiales de trípticos, afiches, folletos, etc.

### **Tercera**

Los usuarios de la Oficina de validación de la incapacidad temporal obtuvieron (-2.43) indicaron que la dimensión fiabilidad no era la adecuada por lo que mostraban su insatisfacción por parte de los usuarios frente a la oficina de Registro y Filiación de seguros que fue (-1.64) fue mayor satisfecho es decir el servicio que presta el personal lo efectúa con habilidad muy cuidadoso, trato personalizado, es fiable.

### **Cuarta**

Al analizar respecto la capacidad de respuesta, se obtuvo que los índices de calidad de atención son negativos, la oficina que resulto con menos disposición de atender es la oficina de validación de la incapacidad temporal con (-2.74) y la que estuvo más dispuesta fue la Oficina de registro y filiación de seguros con (-1.89).

### **Quinta**

Al analizar la seguridad, se obtuvo que los usuarios tuvieron menos percepción de satisfacción en la oficina de Registro y Filiación de Seguros y la que estuvo algo más satisfecha fue la Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.19), esto quiere decir que el conocimiento y atención mostrada por los empleados transmiten más credibilidad y confianza en el servicio que destacan en esta oficina.

### **Sexta**

Al analizar la dimensión empatía está por debajo de las expectativas, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio, Asimismo, se obtuvo que la oficina de registro y filiación del seguros, resultó de (-1.95), siendo la más cercana a cero, esto quiere decir que el personal se ubica en el lugar del usuario, entiende su forma de pensar y comprende su punto de vista, siendo estos elementos los que destacan en esta oficina sin embargo la oficina fue esta tuvo mayor calificación de insatisfacción fue Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.39).

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Respecto a la recomendación general, los índices de calidad de atención, resultaron negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtienen menos de lo que esperaban del servicio. En este caso se recomienda realizar monitoreo a los talleres de atención al cliente, al personal de las oficinas para sensibilizar en el buen trato a los usuarios que demanda diversos trámites en dichas oficinas, se recomienda elaborar el protocolo de atención al usuario, establecer indicadores para medir el desempeño de los trabajadores.

### **Segunda**

Se sugiere mejorar las apariencias de las oficinas de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas la implementación de materiales de difusión como trípticos, afiches, folletos que son la imagen de la institución, siendo elementos que deben ser implementados por lo cual los usuarios tendrán una mejor percepción.

### **Tercera**

Se sugiere dar mayor fiabilidad a las oficinas de validación de la incapacidad temporal, oficina de calificación de prestaciones económicas es decir que el servicio que presta el personal lo debe efectuar con mayor habilidad, siendo muy cuidadoso, trato personalizado, el personal debe ser fiable y laborar con eficiencia, siendo elementos que también deben destacar en las oficinas de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas

### **Cuarta**

Se sugiere que debe mejorarse en lo que respecta al personal que se encuentran brindando servicio a los usuarios, deberían tener mayor disposición y voluntad de ofrecer un servicio rápido e inmediato, siendo elementos que deben destacar en estas oficinas, para tener una mejor percepción de la atención del servicio. En las

oficinas de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas

### **Quinta**

Se sugiere que para mantener una seguridad en el usuario se deben mejorar la confianza y el nivel de conocimiento suficiente para responder a los usuarios y atención mostrada por los empleados debe transmitir credibilidad en el servicio en las oficinas de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas

### **Sexta**

Es recomendable que el personal debe dar un trato cordial al público con empatía, es decir, saber cómo piensa el usuario y comprende su punto de vista, de los usuarios especialmente en las oficinas de la oficina de validación .de la incapacidad temporal, así como en la oficina de calificación de prestaciones económicas.

## **VII. Referencias**

- Abadi, M. (2004). *La calidad de servicio*. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm\\_general/Vicente/abadi](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi)
- Adí, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de maestría, Universidad del CEMA). Argentina. Recuperado de <https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/>.
- Alcaide, J. (2010). *La calidad del servicio del transporte urbano*. México: Editorial Trillas.
- Alén, M. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor su evaluación en el ámbito del turismo termal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 12, (1) enero-abril, 251-272. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la Percepción del Usuario, periodo Junio a Setiembre 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruano). Peru. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>
- Barrios, A. (1999). *Calidad de servicio en las entidades financieras vs recursos humanos*. Recuperado de <https://www./Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioEnLasEntidadesFinancierasVsLosRec-565192.pdf>.
- Castro F. (2010). *Servicio de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México, Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (8va. ed.). México: Interamericana Editores S.A.



- Díaz, I. (2012). *Servicio al cliente clave de éxito en las aseguradoras*. (Tesis de licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada). Colombia. Recuperado de <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/handle/10654/10519>
- Díaz, S. (2013). *La fórmula del servicio excelente*. Editorial Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id>
- Gonzalo, C. (2006). *Actualizaciones para el Management y el desarrollo organizacional*. Chile: Editora: Loreto Marchant. (5ta.ed.). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/gpc.htm>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Hogán, T. (2004). *Pruebas Psicológicas. El Manual Moderno*. México: Mc Graw Hill.
- ISO 2005, La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la calidad es el grado en el que un conjunto de característica inherentes cumplen con los requisitos. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Kotler. P. y Keller. K. (2006) *Dirección de marketing*, México Prentice. Hall
- Leovaldo, D. (2012). *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en Audita S.A. Sucursal Cienfuegos*. (Tesis de maestría, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez).Cuba. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/1283.pdf>

- Lloréns, F. (1996). *Medición de la calidad de servicio: una aproximación a diferentes alternativas*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- Martínez F. (2012). *Servicio al cliente en las agencias bancarias de la mesilla Huehuetenango* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Martinez-Francis.pdf>
- Matsumo, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba-Bolivia. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf)
- Monjé, C. (2011). *Metodología de la Investigación cualitativa y cuantitativa*. Universidad Surcolombiana.
- Neyra J. y Díaz E. (2016) *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de el porvenir Trujillo- La Libertad en el año 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/>
- Núñez, B. (2015). *Calidad de los servicio de Defensa al Trabajador del Ministerio de Trabajo- sede Lima, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L (2012). *La fiabilidad es la habilidad para la calidad*. México Editorial Nirvana.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L (1993). *Calidad total de la gestión de los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos SA Madrid.

- Pérez, V. (2006), *Calidad total en atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio.* (1ra.ed.). Ideas propias Editorial, Vigo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id>
- Pizzo, M. (2013). *Como servir a la excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo.*
- Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de Servicio desde la Perspectiva Clientes, Usuarios y Auto Percepción de Empresas de Captación de Talento.* Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Rentaría, Y. (2014). *Nivel de aceptación del nuevo modelo de atención Imagine en los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo.* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/362/1>
- Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el 2014 aplicando el modelo SERVQUAL.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).Perú.
- Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.* Edición:© Presidencia del Consejo de Ministros- PCM
- Urbina (2014). *Calidad de Servicio que brindan los Funcionarios de Orientación al Contribuyente de la Intendencia Regional la Libertad Sunat -Trujillo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario, en el periodo 2013.*
- Valarie, A. y Zeithami, A. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios.* (2<sup>a</sup>. ed.). México: Editorial Fic Graw Hill Interamericana.

Vargas, M. y Aldana, L. (2007) *Calidad y Servicio*. (1ra.ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN LAS AREAS ADMINISTRATIVAS DE ESSALUD SEDE, CENTRAL 2017  
**AUTOR:** ROSARIO MARUJA LEDESMA SOSA

PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la calidad deservicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1 ¿Cuál es la calidad de los elementos de tangibles del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p> <p>2 ¿Cuál es la fiabilidad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p> <p>3 ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p> <p>4 ¿Cuál es la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p> <p>5 ¿Cuál es la empatía de la calidad de servicios percibido por los usuarios y las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Evaluar la calidad deservicio percibido por usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Evaluarla calidad de los elementos tangibles del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p> <p>2. Evaluarla fiabilidad de la calidad del servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p> <p>3. Evaluarla capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p> <p>4. Evaluar la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p> <p>5. Evaluar la empatía de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Elementos</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad De Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>			
			<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Equipamiento Instalaciones Materiales	1,3 2, 5 4, 6		
			Procedimientos	7, 8 9, 10 11, 12	Totalmente satisfecho = 5	Bajo (6-13)
			Resolución Servicio Disponibilidad	13, 17, 18 16 14, 15	Satisfecho = 4 Ni satisfecho ni insatisfecho = 3 Insatisfecho = 2	Regular (14-21)
			Confianza Conocimiento	19, 20, 22 21, 23, 24	Totalmente insatisfecho = 1	Alto (22-30)
			Atención Amabilidad Cordialidad	29, 30 25,26 27, 28		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Básico, nivel descriptivo Tiene como finalidad ampliar y profundizar el Conocimiento de la realidad.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental porque se realiza sin la manipulación de la variable. para después analizarlo.</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo Este método se descende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando Instrumento científicos, se infieren enunciados particulares para explicar dicho fenómeno (Hernández, et al., 2010, p.80).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está constituida por los usuarios de los servicios administrativos de Essalud.</p> <p><b>Criterio de Inclusión:</b> usuarios que se encuentran en las ventanillas de los servicios administrativos de Essalud.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> Son excluidas las personas que encuentren en otras ventanillas que no son de servicios administrativos</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Muestreo probabilístico tipo de muestreo Aleatorio</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> $n = \frac{(Z)^2 (p.q.N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 p.q}$ <p><b>Dónde:</b> N= tamaño de la muestra Z= nivel de confianza P= Proporción de éxito q=1-p E= Error muestral N= Población n=302</p>	<p><b>Variable :</b> <b>Calidad de servicio</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: adaptado de: Parazuraman <i>et al</i> (1985)</p> <p>Monitoreo: Ninguno</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servicios Administrativos de Essalud, Sede central 2017</p> <p>Forma de Administración:  Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos obtenidos serán tabulados y van a ser presentadas en tablas de frecuencias, por lo que se va emplear el paquete estadístico SPSS, versión 22</p>



**Anexo 2**  
**Matriz de operacionalización de las variables**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

### Variable. Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
Elementos tangibles	Equipamiento	3	Totalmente satisfecho = 5 Satisfecho = 4 Ni satisfecho ni insatisfecho = 3 Insatisfecho = 2 Totalmente insatisfecho = 1
	Instalaciones	1,2,5	
	Materiales	4,6	
Fiabilidad	Procedimiento	7,8,9,10,11,12	
Capacidad de respuesta	Resolución	13,17,18	
	Servicio	16	
	Disponibilidad	14,15	
Seguridad	Confianza	19,20,22	
	Conocimiento	23,24,21	
Empatía	Atención	29,30	
	Amabilidad	25,26	
	Cordialidad	27,28	

**Anexo 3**  
**Instrumentos**

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a) el presente cuestionario tiene fines académicos y de recolección de datos relevantes con el objeto de contribuir a mejorar la calidad del servicio en los servicios de las áreas administrativas de EsSalud en la Sede Central, por ello se le pide responder de acuerdo al cuadro siguiente:

Nº	DIMENSIONES / ítems	TOTALMENTE INSATISFECHO			TOTALMENTE SATISFECHO	
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Tangible</b>						
1	¿Considera usted que las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
2	¿Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son visualmente atractivas?					
3	¿Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, funcionan adecuadamente?					
4	¿Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?					
5	¿Considera usted que las áreas de atención de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son adecuadas?					
6	¿Considera usted que las áreas administrativas de la sede central de EsSalud posee paneles, espacios publicitarios adecuados para brindar información oportuna al usuario?					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
7	¿Considera usted que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?					
8	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?					
9	¿Considera Ud. que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, concluye con su atención brindando información en el tiempo adecuado?					
10	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?					
11	¿Los servicios brindados por el personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud cubren las expectativas de atención del usuario?					
12	¿Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, son demasiados extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario?					

	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud da respuestas precisas en forma directa o virtual a los usuarios?					
14	¿La comunicación con el usuario es oportuna en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?					
15	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores que atiende las ventanillas en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es cortés y adecuado para el usuario?					
16	¿El servicio de atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es eficiente?					
17	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atiende con prontitud las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?					
18	¿El personal que brinda atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios?					
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le inspira confianza?					
20	¿Las respuestas del personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, inspiran confianza?					
21	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo?					
22	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?					
23	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, responden con educación a los usuarios?					
24	¿Los empleados que atienden en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, deben tener apoyo y capacitación para realizar su trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, deben dar una atención personalizada?					
26	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, debe demostrar amabilidad en la atención al usuario?					
27	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?					
28	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, lo trato cordialmente?					
29	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atienden conociendo las necesidades e interrogantes de los usuarios?					
30	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atienden brindando información relevante a los usuarios?					

**Anexo 4**  
**Certificado de validez**  
**de los instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangible</b>							
1	¿Considera usted que las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, funcionan adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que las áreas de atención de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que las áreas administrativas de la sede central de EsSalud posee paneles, espacios publicitarios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
7	¿Considera usted que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
8	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, concluye con su servicio en el tiempo adecuado?	✓		✓		✓		

10	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	✓		✓		✓	
11	¿Los servicios brindados por el personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud cubren las expectativas de atención del usuario?	✓		✓		✓	
12	¿Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, acarrean demasiado tiempo y disgustos al usuario?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud da a conocer las gestiones efectuadas en los servicios que presta la entidad en forma directa o virtual?	✓		✓		✓	
14	¿La comunicación con el usuario es oportuna en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	✓		✓		✓	
15	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores que atiende las ventanillas en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es cortés y adecuado para el usuario?	✓		✓		✓	
16	¿El servicio de atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es eficiente?	✓		✓		✓	
17	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atiende con prontitud las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	✓		✓		✓	
18	¿El personal que brinda atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra competencia y habilidad en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓	



<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le inspira confianza?	✓		✓		✓	
20	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le dan suficiente garantía y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
21	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo?	✓		✓		✓	
22	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	✓		✓		✓	
23	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra conocimiento en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta del usuario?	✓		✓		✓	
24	¿Los empleados que atienden en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprenden sus necesidades específicas?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
25	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, brinda amabilidad ante un desconocimiento del trámite administrativo?	✓		✓		✓	
26	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra calidez y humanización en la atención al usuario?	✓		✓		✓	
27	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓		✓		✓	
28	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, lo trata cortésmente?	✓		✓		✓	
29	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, está atento a la solución del desconocimiento del trámite que usted realiza?	✓		✓		✓	
30	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le brinda tratamiento de sus necesidades de atención?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miloska Vega Goewara ..... DNI: 28284526

Especialidad del validador: Investigación científica .....


02 de diciembre del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangible</b>							
1	¿Considera usted que las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, funcionan adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que las áreas de atención de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que las áreas administrativas de la sede central de EsSalud posee paneles, espacios publicitarios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
7	¿Considera usted que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
8	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, concluye con su servicio en el tiempo adecuado?	✓		✓		✓		

10	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	✓		✓		✓	
11	¿Los servicios brindados por el personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud cubren las expectativas de atención del usuario?	✓		✓		✓	
12	¿Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, acarrear demasiado tiempo y disgustos al usuario?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud da a conocer las gestiones efectuadas en los servicios que presta la entidad en forma directa o virtual?	✓		✓		✓	
14	¿La comunicación con el usuario es oportuna en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	✓		✓		✓	
15	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores que atiende las ventanillas en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es cortés y adecuado para el usuario?	✓		✓		✓	
16	¿El servicio de atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es eficiente?	✓		✓		✓	
17	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atiende con prontitud las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	✓		✓		✓	
18	¿El personal que brinda atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra competencia y habilidad en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le inspira confianza?	✓		✓		✓	
20	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le dan suficiente garantía y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
21	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo?	✓		✓		✓	
22	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	✓		✓		✓	
23	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra conocimiento en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta del usuario?	✓		✓		✓	
24	¿Los empleados que atienden en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprenden sus necesidades específicas?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
25	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, brinda amabilidad ante un desconocimiento del trámite administrativo?	✓		✓		✓	
26	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra calidez y humanización en la atención al usuario?	✓		✓		✓	
27	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓		✓		✓	
28	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, lo trata cortésmente?	✓		✓		✓	
29	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, está atento a la solución del desconocimiento del trámite que usted realiza?	✓		✓		✓	
30	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le brinda tratamiento de sus necesidades de atención?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mario Rivera Lozano ..... DNI: 0694214 .....

Especialidad del validador: Gestor Público .....

02 de diciembre del 2016



Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tangible</b>								
1	¿Considera usted que las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que las instalaciones de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los equipos en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, funcionan adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que las ventanillas de atención de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, tiene material relacionado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que las áreas de atención de las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud, son adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que las áreas administrativas de la sede central de EsSalud posee paneles, espacios publicitarios adecuados para brindar información oportuna al usuario?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
7	¿Considera usted que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?	✓		✓		✓		
8	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, concluye con su servicio en el tiempo adecuado?	✓		✓		✓		

10	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Los servicios brindados por el personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud cubren las expectativas de atención del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, acarrean demasiado tiempo y disgustos al usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud da a conocer las gestiones efectuadas en los servicios que presta la entidad en forma directa o virtual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿La comunicación con el usuario es oportuna en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores que atiende las ventanillas en las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es cortés y adecuado para el usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿El servicio de atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, es eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, atiende con prontitud las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿El personal que brinda atención, en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra competencia y habilidad en el desempeño de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿El desempeño del personal que brinda atención en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le inspira confianza?	✓		✓		✓	
20	¿Los lineamientos y recomendaciones recibidos por el personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le dan suficiente garantía y prestancia para la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
21	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo?	✓		✓		✓	
22	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud?	✓		✓		✓	
23	¿El personal que atiende en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra conocimiento en sus respuestas ante cualquier tipo de consulta del usuario?	✓		✓		✓	
24	¿Los empleados que atienden en las ventanillas de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprenden sus necesidades específicas?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
25	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, brinda amabilidad ante un desconocimiento del trámite administrativo?	✓		✓		✓	
26	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, demuestra calidez y humanización en la atención al usuario?	✓		✓		✓	
27	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?	✓		✓		✓	
28	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, lo trato cortésmente?	✓		✓		✓	
29	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, está atento a la solución del desconocimiento del trámite que usted realiza?	✓		✓		✓	
30	¿El personal de las áreas administrativas de la sede central de EsSalud, le brinda tratamiento de sus necesidades de atención?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

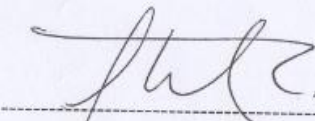
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Nicole O. Flores Rueda DNI: 28603768

Especialidad del validador: Abogado Público

02 de diciembre del 2016

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**Anexo 5**  
**Matriz de datos**

**BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO**

**Calidad de servicio. Percepción**

N°	Elementos Tangible						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	1	1	
3	3	5	1	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	1	3	2	2	
4	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	
6	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	5	5	5	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	2	2
7	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	2	2	2	2	
8	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	1	1	
9	2	2	3	2	4	2	4	3	3	4	4	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	
10	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	
11	2	5	3	2	3	3	4	4	5	3	5	3	5	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	1	
12	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	
13	1	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	1	1	
14	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	
15	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	3	1	
16	2	3	4	2	5	3	3	3	2	4	3	5	2	2	5	3	1	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	
17	1	3	3	2	5	2	3	4	1	3	3	4	3	2	4	3	1	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	
18	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	5	2	1	5	3	1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	
19	2	3	3	1	4	1	4	4	1	3	3	4	3	1	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
20	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	
21	1	1	3	1	5	2	3	2	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
22	1	1	2	1	5	3	3	4	3	3	1	5	1	1	3	2	3	3	2	4	2	3	1	3	3	2	1	2	1	1	
23	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	
24	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	1	
25	1	3	1	4	3	4	3	3	1	1	2	5	3	2	3	1	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	1	2	2	1	
26	3	2	2	2	3	1	4	2	3	2	2	5	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	
27	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	4	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	
28	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	5	2	2	3	1	4	3	1	2	4	1	3	2	1	1	1	1	1	2	
29	2	1	4	2	1	2	3	1	1	2	2	5	1	2	4	2	3	3	1	2	4	1	3	1	2	1	2	1	2	1	
30	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4	1	4	3	2	3	4	2	3	1	2	1	1	2	1	1	

**BASE DE DATOS DE LA MUESTRA  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE REGISTRO Y FILIACIÓN DE SEGUROS**

N°	Elementos tangible							Fiabilidad						Capacidad de respuesta							Seguridad							Empatía							
	1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	11	12	T	13	14	15	16	17	18	T	19	20	21	22	23	24	T	25	26	27	28	29	30	T
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3		
2	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	
5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
6	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
7	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
8	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
10	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
11	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
12	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
13	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
14	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
15	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
17	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
18	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
19	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
20	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
21	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
22	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
23	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
24	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
25	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
26	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
27	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
29	4	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	1	3	
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
31	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
33	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	
34	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
35	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
36	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
37	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
38	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4



## CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE VALIDACIÓN DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL

N°	Elementos tangible							Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía										
	1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	11	12	T	13	14	15	16	17	18	T	19	20	21	22	23	24	T	25	26	27	28	29	30	T	
1	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	
4	4	4	2	3	5	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	
5	4	4	2	3	4	3	3	3	1	1	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	
6	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
7	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3		
8	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
9	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
10	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
11	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	
15	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
16	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	
17	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	
19	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
20	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
21	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
22	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
23	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
24	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
25	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
26	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
27	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1	3	
28	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
29	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
30	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
31	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
32	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
33	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3		
34	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	
35	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
36	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
37	3	3	2	3	4	2	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
38	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
39	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
40	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
41	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	







**CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE CALIFICACIÓN DE PRESTACIONES  
ECONÓMICAS**

N°	Elementos tangible							Fiabilidad						Capacidad de respuesta							Seguridad							Empatía							
	1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	11	12	T	13	14	15	16	17	18	T	19	20	21	22	23	24	T	25	26	27	28	29	30	T
1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	
2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	5	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1		
3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	
8	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	
9	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	
10	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	5	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	
11	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	5	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
12	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
13	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	
14	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
15	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	3	2	
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
18	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	
19	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
21	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
22	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
23	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
24	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
25	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
26	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
27	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
28	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
29	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
30	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
31	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
32	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
33	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
34	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
35	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
36	1	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	1	2	
37	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
38	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
39	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
40	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	5	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	

41	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2
42	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
43	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
44	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
45	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
46	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
47	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
48	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
49	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3
50	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
51	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
52	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
53	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
54	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
55	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
56	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
57	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
58	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
59	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
60	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	5	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3		
62	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	5	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
64	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3		
65	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
66	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	5	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4	2	
67	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	5	3	
68	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3		
69	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
70	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	5	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	
71	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	5	2	
72	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
73	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
74	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
75	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
76	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
77	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
78	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3			
79	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
80	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
81	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
82	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
83	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
84	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			
85	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3			

86	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
87	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
88	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
89	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
90	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3
91	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
92	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
93	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
94	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3
98	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3
99	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	
100	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
101	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
102	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
103	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
104	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
105	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
106	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
107	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	
108	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3		
109	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3		



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 02 de diciembre de 2016

Señora

**Rosario Ledesma Sosa**

Estudiantes de Maestría en Gestión Pública  
De la Universidad Particular Cesar Vallejos

Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicar instrumento de investigación

De mi mayor consideración:

Es grato de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención a su solicitud, autorizo la aplicación del instrumento de investigación en las oficinas administrativas de la sede central de EsSalud para elaborar la tesis titulada **Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central 2016**

Por el cual manifiesto la conformidad para aplicar el instrumento en la investigación, autorizo a coordinar con los consultores de las áreas para aportar en su investigación, lo que permitirá promover el desarrollo del instrumento de gestión para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o mejorar nuestro servicio en las ventanillas de atención a los asegurados.

Así mismo es importante precisar que todos los costos que demande la investigación serán asumidos por su persona.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

NICKY LORES BUENOS  
Lic. y Directora General de Gestión y Servicio al Usuario  
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL USUARIO  
EsSalud

c.c.  
Arch  
NFB

**Anexo 6**  
**Artículo científico**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017

### 2. AUTOR

Br. Rosario Maruja Ledesma Sosa.

rosario\_maleso@hotmail.com

### 3. RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue evaluar el nivel de calidad de los servicios percibidos por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central 2017. El diseño de investigación que se utilizó fue descriptivo, de corte transversal, debido que se dio en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154). El problema general fue ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios en las áreas administrativas de EsSalud?, desde la percepción de los usuarios, con la finalidad de conocer la calidad de atención que se brindan en estas tres áreas de EsSalud. El instrumento utilizado fue el cuestionario adaptado de Parasuraman et al. (1993), aplicado a 302 usuarios de las oficinas administrativas como son oficina de registro y filiación de seguros, oficina de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación y prestaciones económicas. Los instrumentos para la recolección de datos fueron validados a través de juicio de expertos siendo los cuestionario de percepción y expectativas, para la confiabilidad de instrumento fue utilizada el coeficiente del Alfa de Cronbach en el que se obtuvo 0,853 en expectativa y 0,904 en percepción de calidad de servicio, con lo que se determinó la confiabilidad y se asumió que los instrumentos era altamente confiable y procedía su aplicación. El análisis de los datos obtenidos se efectuó mediante estadística descriptiva, respecto a los índices de calidad de atención, resultaron negativos en todas las oficinas, siendo la Oficina de registro de filiación de seguros la que presenta menor nivel de insatisfacción, siendo en la oficina de validación de la incapacidad temporal donde se presentaron los mayores niveles de insatisfacción. Respecto a las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la oficina con mayor aceptación fue Oficina de registro y filiación de

seguros y la que mayor queja tuvo fue la oficina de validación de la incapacidad temporal, los usuarios recibieron menos de lo esperaban recibir, esto quiere decir que los usuarios no están conformes con la apariencia de los ambientes, la presentación de materiales de difusión, trípticos, afiches, folletos, el tiempo de espera es demasiado, se obtuvo resultados negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio; asimismo Según Parasuraman, *et al.* (1993), la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad, es decir comparar los resultados del servicio recibido versus la expectativa del cliente (p.15-17), con lo que se obtuvo en la investigación los resultados fueron negativos, con lo que se recomendó realizar monitoreo a las áreas, brindar talleres de atención al cliente, al personal de las oficinas para sensibilizar el buen trato a los usuarios que demanda diversos trámites en dichas oficinas, asimismo se recomienda elaborar el protocolo de atención al usuario, establecer indicadores para medir el desempeño del personal, implementar el uso etiquetera para que la atención se efectúe según la llegada del usuario y en la oficina correspondiente, lo cual contribuirá a una mejor atención a los usuarios.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Calidad de servicio, percepción, satisfacción.

#### **5. ABSTRACT**

The objective of the present research was to evaluate the level of quality of the services perceived by users in the administrative areas of EsSalud headquarters 2017. The research design that was used was descriptive, cross-sectional, because it occurred in a single Moment (Hernández, Fernandez and Baptista, 2014, p.154). The general problem was: What is the level of quality of the services in the administrative areas of EsSalud? from the perception of the users, with the purpose of knowing the quality of care provided in these three areas of EsSalud. The instrument used was the questionnaire adapted from Parasuraman et al. (1993), applied to 302 users of administrative offices such as registration office and insurance affiliation, validation and temporary disability office and the office of qualification and economic benefits. The instruments for the data collection were validated through expert judgment being the



questionnaire of perception and expectations, for the reliability of instrument was used the coefficient of Cronbach's Alpha in which was obtained 0.853 in expectation and 0.904 in perception of quality Of service, with which the reliability was determined and it was assumed that the instruments were highly reliable and proceeded their application. The analysis of the data obtained was done by means of descriptive statistics, regarding the indices of quality of care, they were negative in all the offices, being the Office of registry of filiation in the insurance the one that presents / displays less level of dissatisfaction, being in the office Validation and temporary incapacity where the highest levels of dissatisfaction were presented. Regarding the dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, the office with the highest acceptance was Office of enrollment in insurance and the largest Complaint was the office of validation and temporary disability, users received less than they expected to receive, this means that users are not satisfied with the appearance of environments, presentation of broadcast materials, brochures, posters, brochures, the Waiting time is too long, negative results were obtained, indicating that the user's perception Rio is below expectations, therefore, users get less than they expected from the service; Likewise According to Parasuraman, et al. (1993), the quality of service is based on the nonconformity paradigm, that is, comparing the results of the service received versus the customer's expectation (p.15-17), with what was obtained in the research the results were negative , Which was recommended to monitor the areas, provide customer service workshops, the staff of the offices to raise awareness of the good treatment to users that requires various procedures in these offices, it is also recommended to develop the user assistance protocol, Establish indicators to measure staff performance, implement labeling so that care can be performed according to the arrival of the user and in the corresponding office, which will contribute to a better attention to users.

## **6. KEYWORDS**

Keywords: Quality of service, perception, satisfaction.

## **7. INTRODUCCIÓN**

La calidad de servicio que reciben los usuarios en la administración pública y sobre todo en EsSalud que es la entidad que se encarga de la seguridad social

en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud, es muy importante por ello la percepción que el ciudadano tiene en relación a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Secretaría de Gestión Pública, 2013, p.06). La situación de la calidad de servicio constituye uno de los problemas de nuestra sociedad y afecta a la ciudadanía, motivo de ello la preocupación de la investigación de conocer la percepción y expectativas de los usuarios de la oficina de registro y filiación de seguros, oficina de validación de la incapacidad temporal y la oficina de calificación de prestaciones económicas, de EsSalud sede central Jesús María, 2017, para ello se realizó el estudio adaptado bajo el modelo de Servqual (Parasuraman, *et al.*, 1993). Lo que fue aplicado con las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Actualmente, la calidad de servicio es un factor determinante en toda institución pública o privada, en el ámbito público la Presidencia del Consejo de Ministros en su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, precisa que las entidades públicas deben garantizar una atención de calidad a la ciudadanía (2013, p.20). En este sentido, la mejora de la calidad de los servicios que brindan las entidades del estado busca, pues, incidir en la prestación de los servicios enfocados en el ciudadano, del mismo modo generar percepciones positivas sobre el Estado y sus entidades públicas para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios de EsSalud, por ello se evaluó las cinco dimensiones a fin de determinar la brecha existente entre la expectativa y la percepción del servicio (calidad), dimensión por dimensión, además se elaboró los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, con la finalidad de realizar la gráfica de brechas (Percepciones – Expectativas) para observar la diferencia que exista entre las mismas dentro de cada dimensión, lo que representará el nivel de calidad percibida utilizando utilizó la siguiente fórmula:  $ICS = Ponderación * (Percepciones - Expectativas)$  citado por Díaz de Santos, (2013, p.73). Con lo se concluyó que existe los índices de calidad de atención, resultaron negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio por lo que se debe tomar medidas por parte de los responsables de jefatura monitorear y fortalecer el servicio de atención a los

usuarios para brindar un servicio de calidad y decir el año del buen servicio al ciudadano.

## **8. METODOLOGÍA**

El tipo de investigación fue básica; porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conceptos relacionados a la variable calidad de servicio percepción por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud (Hernández, *et al.* 2010). El objetivo fue evaluar el nivel de calidad de los servicios percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud Sede central 2017, aplicando los fundamentos teóricos existentes en la literatura científica. La población estuvo conformada por 1400 usuarios, el diseño de investigación fue de corte transversal debido que el recojo de información se realizó en un solo momento, se aplicó dos cuestionario a la muestra probabilística, previamente realizado una prueba piloto de los datos obtenidos se aplicó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, una vez validado por los expertos, se aplicó el cuestionario a toda la muestra de 302 usuarios de las áreas administrativas de EsSalud medido por la escala de likert a través del instrumento ordinal.

## **9. RESULTADOS**

Los resultados de la investigación respecto a las tres oficinas fueron para el caso de la oficina de registro y filiación de seguros, en la figura 3, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad fue la que obtuvo una mejor calificación con un promedio de 3.36 equivalente al 67.2% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, lo cual indica que el usuario no está completamente satisfecho, y la dimensión que tuvo menor calificación fue la empatía que obtuvo 3.05 de promedio (61.0 % del rango del porcentaje de satisfacción. Para la oficina de validación de la incapacidad temporal, se obtuvo en la figura 5, una mejor calificación con un promedio de 2.93 lo que equivale al 58.6% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, lo cual indica que el usuario no está completamente satisfecho, y el que recibió menor calificación fue la capacidad de respuesta que obtuvo 2.26 de promedio equivalente a 45.2 % del rango del porcentaje de satisfacción. Para la oficina de calificación de prestaciones económicas, de la

figura 7, se puede visualizar que la dimensión elementos tangibles fue la que obtuvo una mejor calificación con un promedio de 2.89 lo que equivale al 57.7% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, lo cual indica que el usuario no está completamente satisfecho, las dimensiones que recibieron menor calificación fueron la capacidad de respuesta que obtuvo 2.40 de promedio (47.9 % del rango del porcentaje de satisfacción), la empatía con un promedio de 2.61 que equivale a 52.2% del rango del porcentaje de satisfacción al usuario, y la seguridad con un promedio de 2.81 que equivale a 56.1% de satisfacción al usuario.

## 10. DISCUSIÓN

En la presente tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud, sede central 2017, y a la vez también se evaluó las brechas respecto a las expectativas versus percepción comparando la atención de los tres servicios.

De los resultados obtenidos en esta investigación, los índices de calidad de atención, resultaron negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, la oficina de validación de la incapacidad temporal fue la que mayor insatisfacción tuvo un -2.38 de disconformidad, asimismo existiendo una semejanza con los resultados de la investigación titulada "Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual" (Morillo y Rivas, 2011), que resultó que la calidad percibida de los clientes no supera las expectativas siendo esta muy baja. Asimismo según Matsumoto (2014) la calidad en el servicio se define como el producto de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas y sus percepciones.(p.184-185), por ello es importante brindar un servicio de calidad lo que estado busca en estos momento.

De los resultados en la dimensión elementos tangibles se obtuvo que la oficina de validación de la incapacidad temporal resultó el más insatisfecho con -2.07 siendo una brecha negativa es decir que tiene baja percepción en la presentación de las oficinas coincidiendo con los resultados de Salazar, (2015) en su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año, aplicando el

modelo SERVQUAL, obtuvo que la atención fue de bajo calidad y la brecha negativa, asimismo los elementos tangibles, es la parte visible de la oferta de servicio, lo que pueden ser percibidos por los sentidos, como instalaciones, equipos y apariencia del personal que dan indicación de la naturaleza del servicio pero que no es servicio (Barrios, 1999, p.153).

De los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad se obtuvo que la oficina de validación de la incapacidad temporal resulto el más insatisfecho con -2.87 con una brecha negativa coincidiendo con los resultados de Salazar, (2015) en su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año, aplicando el modelo SERVQUAL, obtuvo que la calidad de atención fue baja calidad y la brecha negativa tuvo resultado crítico que no cumplen en la gestión administrativa que se comprometen los administrados; del mismo modo según Adí, (2003) la fiabilidad es la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante

De los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta según oficinas son negativas, es decir los usuarios obtienen menos de lo que esperaban del servicio, cabe precisar que la oficina donde hubo mayor descontento de atención fue la oficina de validación de la incapacidad temporal obteniendo -2.74, lo que quiere decir que existe menor disposición y voluntad de ofrecer un servicio de respuesta inmediata, coincidiendo con la investigación "Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual" (Morillo y Rivas, 2011), que resulto que la capacidad de respuesta entre la expectativa y la percepción era baja, evidenciando ello que la brecha más amplia (-2,-4) en el proceso de la realización del servicio, esto evidencia que hay problema sobre el proceso entre los policías y las denunciante. Asimismo según Adí, (2003) la capacidad de respuesta implica la prontitud y practica que tienen los empleados. (p. 27).

Respecto a la dimensión seguridad se obtuvo que la oficina de validación de la incapacidad temporal resulto más insatisfecho con -2.29 siendo una brecha negativa es decir que tiene baja percepción en la confianza del servidor que brinda las documentaciones cuando les solicitan un trámite de documentación en un menor tiempo posible, coincidiendo con los resultados de Salazar, (2015) donde obtuvo una brecha negativa que se tuvo desde (-1,-2) en cuanto a la

seguridad de los usuarios resultado siendo crítico la atención de los administradores de la Comisaria PNP Alfonso Ugarte, asimismo según Donabedian (1989) (Citado en Veliz y Villanueva, 2013) la seguridad son las condiciones en el establecimiento o institución que garanticen a los clientes, acceso a servicios(p.52).

De los resultados obtenidos en la dimensión empatía se obtuvo que la oficina de calificación de prestaciones económicas resulto el más insatisfecho con -2.39 siendo una brecha negativa, esto quiere decir que el personal debe ubicarse en el lugar del usuario, entiende su forma de pensar y comprende su punto de vista, asimismo se coincide con Núñez (2015) en la tesis titulada: Calidad de los servicios de defensa al trabajador del Ministerio de Trabajo- Sede Lima, 2015, obtuvo que la dimensión empatía fue el 78% bajo es decir que más del 50% está insatisfecho, existe falta de atención, amabilidad, cordialidad y respeto a las necesidades del usuario, todo quizás por el excesiva demanda de este servicio. Asimismo Parasuraman, *et al.*, (2012) sostuvo que la empatía es brindar a los clientes atención personalizada y cuidadosa es el deseo de comprender las necesidades del cliente.

Por ello se concluye que la calidad de atención, resultaron negativos, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto se sugiere realizar monitoreo al personal de las oficinas, sensibilizar en el buen trato a los usuarios, elaborar el protocolo de atención al usuario entre otros que favorezcan a la atención del ciudadano.

## **11. CONCLUSIONES**

Los usuarios percibieron la calidad de las áreas administrativas de EsSalud, sede central, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido, con la calidad de servicio prestado, resulto que las oficinas de validación de la incapacidad temporal y oficina de calificación de prestaciones económicas fueron -2.38 y -2.29 respectivamente es decir existe mayor nivel de insatisfacción frente a la oficina de registro y filiación de seguros (-1.81).

Respecto a la dimensión elementos tangibles resulto la Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.11), Oficina de Validación de la Incapacidad Temporal obtuvo (-2.07) de insatisfacción por parte de los usuarios

frente a la oficina de Registro y Filiación de seguros que fue (-1.72) fue mayor satisfecho, es decir no perciben buena la apariencia del ambiente, existe carencia de materiales de trípticos, afiches, folletos.

Respecto a la dimensión fiabilidad resulto la Oficina de validación de la incapacidad temporal obtuvo (-2.43) de insatisfacción por parte de los usuarios frente a la oficina de Registro y Filiación de seguros que fue (-1.64) fue mayor satisfecho es decir el servicio que presta el personal lo efectúa con habilidad muy cuidadoso, trato personalizado, es fiable.

Al analizar respecto la capacidad de respuesta, se obtuvo que los índices de calidad de atención son negativos, la oficina que resulto con menos disposición de atender es la oficina de validación de la incapacidad temporal con (-2.74) y la que estuvo más dispuesta fue la Oficina de registro y filiación de seguros con (-1.89).

Al analizar la seguridad, se obtuvo que los usuarios tuvieron menos percepción de satisfacción en la oficina de Registro y Filiación de Seguros y la que estuvo algo más satisfecha fue la Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.19), esto quiere decir que el conocimiento y atención mostrada por los empleados transmiten más credibilidad y confianza en el servicio que destacan en esta oficina.

Al analizar la dimensión empatía está por debajo de las expectativas, los usuarios obtiene menos de lo que esperaban del servicio, Asimismo, se obtuvo que la oficina de registro y filiación de seguros, resultó de (-1.95) siendo la más cercana a cero, esto quiere decir que el personal se ubica en el lugar del usuario, entiende su forma de pensar y comprende su punto de vista, siendo estos elementos los que destacan en esta oficina sin embargo la oficina fue esta tuvo mayor calificación de insatisfacción fue Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas (-2.39).

## **12. REFERENCIAS**

Adí, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de magíster) Universidad del CEMA – Argentina. Recuperado de [https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf).

- Barrios, A. (1999). *Calidad de servicio en las entidades financieras vs recursos humanos*. Recuperado de <https://C:/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicio En Las Entidades FinancierasVsLosRec-565192.pdf>.
- Díaz, S. (2013). *La fórmula del servicio excelente*. Editorial Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P.(2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.).México: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de CV.
- Matsumo, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba-Bolivia. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf)
- Morillo M., Morillo M. y Rivas. D. (2011) *Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de servqual* Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422011000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000200006)
- Núñez, B. (2015). *Calidad de los servicio de Defensa al Trabajador del Ministerio de Trabajo- sede Lima, 2015*. (Tesis Magíster). Universidad Cesar Vallejo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L (1993). *Calidad total de la gestión de los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos SA Madrid.
- Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el 2014 aplicando el modelo SERVQUAL*. (Tesis de Magíster). Universidad Cesar Vallejo
- Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Edición:© Presidencia del Consejo de Ministros- PCM



## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Rosario Maruja Ledesma Sosa, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 20647249 con el artículo titulado:

“Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 09 de junio de 2017

Rosario Maruja Ledesma Sosa

## Confiabilidad de la variable

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.904	30

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The main window displays the output for a Reliability analysis. The output includes the following sections:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**→ Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.904	30