



**Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina  
de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud,  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Jessica Clara Quiroz Rodríguez

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de talento humano

**LIMA – PERÚ**

**2018**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): QUIROZ RODRIGUEZ, JESSICA CLARA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN MARTÍN DE PORRES-ESSALUD, 2017**

Fecha: 6 de setiembre de 2017

Hora: 11:30 p. m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Lidia Neyra Huamani

Firma: 

**SECRETARIO:** Mgtr. Santiago Gallarday Morales

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobada por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Reajustar según ESTD APP*

.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis padres y esposo, por su comprensión y amor incondicional; por su apoyo en esta nueva experiencia que se da en esta etapa de mi vida.

### **Agradecimiento**

AL Dr. Noel Alcas Zapata por su orientación, tiempo y paciencia dedicados en el desarrollo de mi Tesis.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de seguir creciendo como personas y profesionales y por contribuir en la educación y desarrollo del país.

Al personal del servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Quiroz Rodríguez Jessica Clara, estudiante de la escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima, declaro el trabajo académico titulado “Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”, presentada, en 165 folios para la obtención del grado académico de Magister 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 eh 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 titula 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, 06 de setiembre del 2017

---

Jessica Clara Quiroz Rodríguez

DNI N° 70553467

## Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación “Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”, cuyo objetivo fue, determinar cómo influyen las relaciones interpersonales en la calidad de servicio de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

En el trabajo mencionado se describieron siete capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco metodológico, resultados, discusión; finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias.

En el primer capítulo encontramos la introducción la cual incluye los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas de las variables, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo corresponde al marco metodológico que incluye las definiciones conceptuales de las variables, la operacionalización de ellas, la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y técnicas de la investigación. En el capítulo tres constan los resultados de la investigación, el capítulo cuatro contiene la discusión, el capítulo cinco incluye las conclusiones, en el capítulo seis se plantean las recomendaciones y por último en el capítulo siete las referencias de la investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
- Índice de tablas	ix
- Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I      Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Fundamentación científica, técnica y humanística	24
1.4 Justificación	37
1.5 Planteamiento del problema	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
<b>II     Método</b>	<b>42</b>
2.1 Diseño de la investigación	43
2.2 Variables	44
2.3 Operacionalización de variables	46
2.4 Metodología	48
2.5 Tipo de estudio	48
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52

2.8	Métodos de análisis de datos	58
<b>III</b>	<b>Resultados</b>	60
3.1	Resultados descriptivos de la variable Relaciones interpersonales y Calidad de Servicio	61
3.2	Resultados previos al análisis de los datos	63
<b>IV</b>	<b>Discusión</b>	87
<b>V</b>	<b>Conclusiones</b>	91
<b>VI</b>	<b>Recomendaciones</b>	94
<b>VII</b>	<b>Referencias</b>	97
<b>Anexos</b>		104
	<b>Anexo 1.</b> Artículo Científico	105
	<b>Anexo 2.</b> Matriz de Consistencia	121
	<b>Anexo 3.</b> Consentimiento por la institución	126
	<b>Anexo 4.</b> Matriz de datos	127
	<b>Anexo 5.</b> Instrumentos	145
	<b>Anexo 6.</b> Formato de Validación	147



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	46
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	47
Tabla 3. Cuadro que determina la población	49
Tabla 4. Fórmula para obtener la muestra	50
Tabla 5. Cuadro de descripción de la muestra	51
Tabla 6. Normas de interpretación para la variable relaciones interpersonales	54
Tabla 7. Normas de interpretación para la variable calidad de servicio	54
Tabla 8. Resultado del juicio de expertos de la variable relaciones interpersonales	55
Tabla 9. Resultado del juicio de expertos de la variable calidad de servicio	56
Tabla 10. Resultado del análisis de fiabilidad de la variable relaciones Interpersonales	57
Tabla 11. Resultado del análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio	57
Tabla 12. Distribución de frecuencias de los niveles de la variable relaciones interpersonales	61
Tabla 13. Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio	62
Tabla 14. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las Relaciones interpersonales influyen en la calidad de servicio	63
Tabla 15. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	64
Tabla 16. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio	64
Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	65
Tabla 18. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las Relaciones interpersonales influyen en la fiabilidad	67

Tabla 19. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	67
Tabla 20. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la fiabilidad de servicio	68
Tabla 21. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	69
Tabla 22. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la capacidad de respuesta	71
Tabla 23. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	71
Tabla 24. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta del servicio	72
Tabla 25. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	73
Tabla 26. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la seguridad	75
Tabla 27. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	75
Tabla 28. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la seguridad del servicio	75
Tabla 29. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	76
Tabla 30. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la empatía	77
Tabla 31. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	79
Tabla 32. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la empatía del servicio	80
Tabla 33. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	81
Tabla 34. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en los elementos tangibles	82
Tabla 35. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	83
Tabla 36. Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles	83
Tabla 37. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	85

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Diseño de investigación causal	43
Figura 2. Niveles de la variable relaciones interpersonales	61
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio	62
Figura 4. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en la calidad de servicio	66
Figura 5. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en la fiabilidad	70
Figura 6. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en la capacidad de respuesta	74
Figura 7. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en la seguridad	78
Figura 8. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en la empatía	81
Figura 9. Representación del área COR como incidencia de las relaciones Interpersonales en los aspectos tangibles	85

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”, se planteó como propósito, el comprobar la existencia de influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017

La investigación fue del tipo básico, descriptivo, de diseño no experimental; según su naturaleza fue cuantitativa. La población fueron usuarios transeúntes; y una muestra de usuarios captados mediante procedimientos no probabilísticos en un periodo de una semana en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud. Se aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estandarizado cuyos ítems están en coherencia con las dimensiones y los indicadores de las variables.

Con la presente investigación se concluyó que existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres- Essalud 2017, que se comprobó con el coeficiente de Nagalkerke, el que indica que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 14.1% de las relaciones interpersonales.

*Palabras clave:* Relaciones interpersonales, usuario, calidad de servicio.

## Abstract

In the present research work entitled "Interpersonal relations in the quality of service to the user of the Office of Insurance and Economic Benefits San Martín de Porres - EsSalud, 2017", it was proposed as a purpose, to verify the existence of influence of interpersonal relationships in the quality of service to the user of the insurance and economic benefits office San Martín de Porres - EsSalud, 2017

The research was of the basic, descriptive, non-experimental design type; according to its nature it was quantitative. The population were passive users; and a sample of users captured through non-probabilistic procedures in a period of one week at the San Martín de Porres-EsSalud insurance and benefits office. The survey technique was applied, using a standardized questionnaire whose items are in coherence with the dimensions and indicators of the variables.

The present investigation concluded that there is influence of the interpersonal relations and quality of service to the user of the insurance office and economic benefits of San Martín de Porres- EsSalud 2017, which was verified with the coefficient of Nagalkerke, which indicates that the Variability of quality and service depends on 14.1% of interpersonal relationships.

*Key words:* Interpersonal relationships, user, quality of service.

# **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática:

Según Chiavenato (2011) el personal, o también conocido como capital humano de una empresa, es un conjunto de personas que permiten que la organización sea capaz de trabajar de forma más ágil y competitiva, llevando a cabo funciones que en conjunto colaborarán con el crecimiento económico y moral de la empresa.

Hasta hace poco se consideraba al personal de una organización como recurso humano, lo que nos llevaba a pensar en éste como una pieza más de la empresa, pero solo como un ente material, inerte y pasivo; actualmente al personal se le considera como capital humano pues de él y su desempeño dependen muchos factores del desarrollo de la organización, un ser humano capaz de pensar y resolver, el trabajo deja de ser individual para pasar a ser una actividad grupal, solidaria y conjunta.

El ser humano que trabaja en grupo logra desarrollar su talento, por lo que la empresa se enriquece día a día, si su personal sabe cómo aplicarla obteniendo ganancias tanto personales como empresariales y económicas.

Parker (1940) en su libro "Dynamic Administration" (Administración Dinámica) señala, en resumen, la gran importancia que representa el grupo como pieza clave de la organización, y considera que, por medio de la relación con otros grupos, el individuo adquiere su verdadera identidad.

Santiago (s/a) considera que la organización es en otras palabras un ente social el cual es integrado por personas complejas las que deben ser estudiadas con detenimiento para lograr un adecuado trabajo en equipo.

Las relaciones interpersonales representan un rol importante en el desarrollo integral de la persona. A través de estas relaciones, el individuo obtiene significativos refuerzos sociales de su entorno que benefician su adaptación en la sociedad.

En América Latina las relaciones interpersonales son distintas a las relaciones en Europa, por ejemplo, las culturas europeas son menos atentas y respetuosas.

Sime (2007) comentó que en Europa por lo general se tiende a tutear a las personas y el reconocer el status de otro no representa mayor importancia. Generalmente las personas se tratan con menos cortesía de lo que comúnmente se acostumbra en América Latina.

Sime (2007) dijo que no deberíamos esperar que las personas de la cultura europea sean siempre amables y tengan cuidado con ser tan "bien educado" como en América Latina. Allí las personas tienden a criticar más claramente y no pretenden que sean gentiles con ellas ni tampoco lo son con los demás. Una crítica directa no tiene tanta importancia como la tiene en América Latina, pues aquí es frecuente gritar o discutir enérgicamente por cualquier motivo, lo que muchas veces no representa mayor relevancia.

Además, indica que, en Europa, sus habitantes en comparación con los latinos, están muchas veces más desapegados de su familia y prefieren las relaciones relativamente horizontales. Ellos se muestran probablemente incómodos con los hábitos latinos en el que "toda la familia" se mueve junta y pueden tener problemas para mostrar respeto hacia los padres y ancianos que son considerados de mucha importancia en Latinoamérica.

Mantener las buenas relaciones interpersonales es en muchos países de Europa menos importante que en la propia América Latina, pues es cotidiano que se hagan críticas y comentarios abiertos que conlleven a lo negativo. Sin embargo, las personas en América Latina son menos individualistas y competitivas que las personas que habitan en Europa y Norteamérica.

Uno de los factores que determina la calidad de servicio es el tipo de relación entre el personal administrativo y el usuario. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del personal administrativo, ya que está



contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la atención de calidad que se recibe en la Oficina de Seguros Prestaciones económicas San Martín de Porres. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del personal administrativo: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar los procesos a realizar, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.

Las razones comunes citadas por los usuarios en diversas instituciones sean públicas o privadas en cuanto a la atención administrativa son la calidad deficiente del procedimiento, los errores del personal administrativo, las actitudes, las características del servicio que se brinda y el tiempo de atención por usuario. Es por ello que la evaluación de la calidad de servicio al usuario debe ser una estrategia continua en la OSPE San Martín de Porres, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios administrativos de EsSalud.

A lo largo del tiempo la atención de la salud del ser humano ha sido una preocupación de primer orden y de nivel internacional, y aunque muchas veces no se han logrado los objetivos primigenios de su función, el Seguro Social a través de su Oficina de Seguros y Prestaciones económicas San Martín de Porres. EsSalud, brinda atención a más de ciento cincuenta usuarios por día.

En la actualidad, en la Oficina de Seguros y Prestaciones económicas San Martín de Porres. EsSalud presenta una debilidad en el tratamiento y atención al usuario, se reciben quejas y reclamos por la falta de información acerca de los trámites necesarios para la afiliación de los dependientes de los usuarios asegurados, además por el maltrato a la que muchas veces estos son sometidos. Y es que debido a que la OSPE San Martín de Porres a pesar de contar con seis ventanillas de atención al público, solo son utilizadas tres de ellas una para informes y las otras dos para realizar los procesos de registro o actualizaciones de datos, es en cambio necesario contar con una mayor cantidad de personal para que el número de usuarios atendidos sea proporcional a la cantidad de personal de registros, además preferentemente el personal administrativo de

ventanilla debe ser del mismo régimen y tener por ende el mismo horario laboral, pues en esta oficina existe régimen CAS, Ley 728 y Ley 276, cada uno con distintos horarios y distintas responsabilidades. Esto específicamente para que se evite problemas entre el mismo personal.

En un día lunes normalmente una de las ventanillas puede atender a setenta usuarios mientras que la otra ventanilla a cincuenta usuarios, esto debido a la escasez de personal provoca que, en muchas ocasiones, se obvie la hora de almuerzo lo que evidentemente genera problemas internos que muchas veces son externalizados en el usuario, que, si bien no debería formar parte de los problemas internos, se ve comúnmente afectado.

Es por ello importante aplicar un óptimo estilo de liderazgo idóneo para manejar convenientemente las relaciones interpersonales logrando así la solución de los problemas que se puedan presentar dentro del ambiente laboral. De esta forma, se podrá llevar al personal administrativo al seguimiento de un propósito específico, en otras palabras, que permitan mantener las organizaciones inmunes a la mediocridad que caracterizan a los conflictos burocráticos que terminan por crear un clima laboral inadecuado.

La calidad de servicio al usuario, es a la fecha evaluada bajo una encuesta realizada en la misma ventanilla de atención, que califica la calidad de servicio de cada personal administrativo, necesario para tener una aproximación de que como se manejan los protocolos de atención de calidad.

## **1.2 Trabajos previos:**

### **Trabajos previos internacionales**

Respecto a los estudios internacionales se encontraron algunos estudios que hacen referencia a nuestras variables, como:

Sánchez (2017) en su tesis para Doctorado *El valor del cliente como herramienta estratégica de gestión en un mercado industrial de Málaga*, sustentado en la Universidad de Málaga. Basa su estudio en la empresa privada, esta tesis analizó cuáles son las variables del cliente importantes para conocer a aquellos que son de alto valor en una empresa, los que la favorecen para su crecimiento y de esta forma poderlos clasificar.

Se analizaron las siguientes variables: satisfacción, calidad percibida, confianza, valor recibido y modo en que se gestionan las reclamaciones e incidencias. Esto ayudó a lograr el objetivo de desarrollar una guía que permita conocer el valor que cada cliente contribuye, para de esta manera poderlos clasificar adecuadamente. Sobre todo, en tiempos actuales, donde la globalización y la liberalización en sectores, como en el energético y el de las telecomunicaciones, es importante mantener siempre detectados a los clientes “claves” para protegerlos de la competencia, y los clientes que se pueden de trasladar o dejar de lado.

Martínez (2013) en su tesis *Servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango*. Sustentada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Investigación elaborada en las entidades bancarias de La Mesilla, Huehuetenango, este tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios. Es así que realizó entrevistas a gerentes y al personal que realiza sus labores en diferentes oficinas bancarias y a los clientes que acostumbran ir a las mismas, para de esta manera estar al tanto de las dos perspectivas y poder determinar así los pros y los contras. Para esta investigación se consideró la opinión de los clientes, pues ellos son los adecuados para calificar el servicio que brindan las agencias bancarias y calificar si se estaba proporcionando un servicio con amable, cortés, confiable, rápido y eficiente.

Se pudo conocer entonces que el servicio al cliente no es de principal importancia para las diferentes agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango ya que los clientes que diariamente acuden a las instalaciones y llevan sus diferentes necesidades para ser resueltas podían percibir cuando se les daba un buen o mal

servicio por lo que exteriorizaban sus inconformidades después de haber recibido el servicio.

Esta investigación que incluyo un trabajo de campo, suma una propuesta y pauta que pueden utilizar los gerentes y empleados de la entidad bancaria como un instrumento para así optimizar el servicio al cliente y logren enfocarse en la gran importancia que tiene el servicio al cliente, de esta forma podían también sentirse motivados para lograr la ansiada satisfacción del cliente.

Lapeña (2013) en su tesis para doctorado. *Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general Santa Bárbara de Soria*, sustentada en la Universidad de Alicante, Málaga, España. Situó su investigación en la descripción de cómo se dan las relaciones interpersonales, sus causas y situaciones que influyen en su cambio o transformación. Para el cual uso el método cualitativo, acopiando material narrativo ilustrativo. Entre las conclusiones, el autor señaló que las relaciones interpersonales “positivas” favorece un buen ambiente relacional.

Además, pudo identificar relaciones interpersonales “negativas” o deficientes, que se presentaban debido a las exigencias de la jefatura, las que indujeron al cansancio y desmotivación en el personal. Otra de las conclusiones fue el encontrar efectos de gratitud en los pacientes debido a la mejor atención del personal, por ejemplo, los enfermeros jóvenes, motivados y con ganas de superación. Finalmente, tomó en cuenta una conclusión sobre las secuelas de la excesiva carga de trabajo, indicando que esto se debía a la desorganización laboral, malos hábitos de trabajo y el poco liderazgo para definir el rol de cada profesional.

Es de considerar de igual modo la tesis para Maestría de Sánchez (2013), titulada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León México*, sustentada en la Universidad de México, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa. De este estudio se confirmó que el usuario de la consulta externa mostro su satisfacción coligada a la infraestructura de la

institución. Además, se encontró que la satisfacción está asociada al trato personal, la cual con respecto a la percepción del usuario fue calificada como bueno el trato en el área de admisión, se sumó también el buen trato del médico estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos.

Esto llevo a concluir que el usuario de la institución estudiada resaltó el buen trato recibido por parte de personal administrativo, la comodidad, limpieza y la buena infraestructura, pero por otro lado rechazó el tiempo de duración de una consulta médica y los largos tiempos de espera, la dificultad para lograr programar una consulta médica y la gran deficiencia para el surtimiento de su receta médica. Es así que se reconoció que los responsables directos de la calidad y la satisfacción del usuario, tiene la obligación de no sólo hacer énfasis en la preparación del personal, de mantener la limpieza y la buena condición de la infraestructura de la institución sino también de fortificar e implementar programas o sistemas que agilicen los procedimientos para lograr un óptimo acceso a las consultas médicas, exterminar los tiempos prolongados de espera para consulta así como también poner énfasis en el surtimiento completo de las recetas médicas.

### **Trabajos previos nacionales**

Con respecto a los antecedentes de nuestra investigación, se encontró estudios nacionales que le hacen referencia como:

Redhead (2015) en su tesis de Maestría, *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; en su investigación se tuvo como principal objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para la recolección de datos utilizó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, tuvo como muestra 317 clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, es así entonces que se logró fundar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se demostró con esta investigación que sí

coexiste una relación directa y demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Escobedo (2015) en su tesis de Maestría *Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial (2015)*, sustentada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como principal objetivo comprobar que se logran relaciones interpersonales cuando se interactúa durante el servicio policial, para ello nos detalla que, para el desempeño de funciones, la institución policial capacita y especializa en distintas escuelas de formación a sus oficiales y suboficiales. Es así que las relaciones interpersonales que se dan entre ellos incluyen por ejemplo el objetar coléricamente a un superior; formular recriminaciones apasionadas o temerarias contra algún miembro de la Policía Nacional del Perú (PNP). De la investigación se pudo concluir que, para lograr una óptima relación interpersonal en la institución policial, se debe practicar y fortalecer la interacción grupal, principalmente debe ser aplicada por los jefes de unidades policiales y comisarías PNP.

En la tesis de Pérez y Rivera (2015) en su tesis de Maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, sustentada en Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*, su tesis nos muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013.

Para comprobar el nivel de clima organización y satisfacción laboral de los trabajadores se utilizaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price. De esto se pudo lograr resultados que comprobaron que un apropiado clima organizacional es un elemento imprescindible en una organización pues este conlleva a la satisfacción laboral. Por último, a partir de su investigación pudo concluir que existe un vínculo causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en

los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Carrera (2015) en su tesis *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú - Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014*, tiene como base de la investigación el lograr probar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de operaciones del Banco de Crédito del Perú. Para lograr ello de una población de 15 000, tomo como muestra a 366 clientes, utilizo como instrumento de recolección de datos una encuesta de 20 preguntas. El estudio fue descriptivo - correlacional. De la evaluación se pudo comprobar la hipótesis de que la ubicación de las ventanillas de atención y la carencia de máquinas contadoras de billetes con las que cuentan los colaboradores influyen en la percepción del cliente por lo que pudo concluir que la calidad de servicio tiene una directa relación con la satisfacción del cliente. Por ultimo planteo algunas recomendaciones y conclusiones que sirvieron como base para la toma de decisiones de la empresa que beneficiara a la mejora continua.

Valverde (2015) en su tesis *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima, 2014*. Hizo su estudio con el objetivo de probar que el clima organizacional influye en la satisfacción Laboral del personal de Financiera Confianza. Para ello en su investigación utilizó el diseño no experimental - transeccional. Su muestra fueron 147 trabajadores de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima. Para la recolección de datos el tesista utilizó como instrumento la encuesta, mediante un cuestionario de 40 preguntas. Después de la evaluación pudo concluir que, el clima organizacional si influye de manera positiva en la satisfacción laboral del personal. Esto se pudo comprobar ya que logro determinar que el personal mantenía frecuentemente una actitud positiva que favorecía directamente en la satisfacción laboral de ellos mismos.

### 1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística

#### Bases teóricas de la variable relaciones interpersonales

**Definiciones de la variable relaciones interpersonales.** Respecto a las relaciones interpersonales, encontramos que Chiavenato (2004) dice que “Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros.” (p. 87)

A su vez hace mención de la teoría de las relaciones humanas basado en la investigación de Elton Mayo, quien en 1930 con ayuda de sus colaboradores plantea el experimento Hawthorne que concluye en la gran importancia que tienen el individuo y las relaciones humanas en una empresa; involucrando en estas relaciones las que se desarrollan entre los integrantes de una institución, dicho de otro modo, las relaciones interpersonales; haciendo referencia que las relaciones humanas conforman las interacciones que tienen los seres humanos con otras personas, específicamente los jefes con los subordinados que pueden ser de forma positiva o negativa, sugiere además tácticas para optimizar la calidad de la empresa y así aumentar el nivel de satisfacción de los individuos o colaboradores que la conforman.

Maxwell (2007) en su libro el ABC de las relaciones nos dice que “la buena relación con los demás no solo sucede cuando se comunica con grupos. Tiene que ocurrir también con individuos. Cuando más fuertes sea las relaciones entre las personas más fuerte será” (p. 47).

Consideró que las relaciones interpersonales, conforman la gran capacidad de los seres humanos de identificarse y establecer lazos con sus semejantes.

Kinicki y Kreitner (2003) nos hablan sobre la motivación y las relaciones interpersonales cuando la conceptualizan como “procesos psicológicos que



producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos” (p. 142)

Sobre ellos podemos decir entonces que, las relaciones interpersonales detalla son interacciones consientes entre los colaboradores de una organización y sus colegas, así como también entre jefes y subordinados, entre empleados de un área y otra.

Maslow propone la teoría de la motivación humana, la que habla sobre una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta propone cinco tipos de necesidades y considera un orden jerárquico ordenado de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (Quintero, J, 2007, p. 1)

Plantea sobre las relaciones interpersonales la jerarquía de necesidades o pirámide de Maslow, esta teoría nos dice que, al conocer el comportamiento de los colaboradores y su forma de interacción, se puede conformar una estrategia que satisfaga las necesidades de los individuos de alguna organización empresarial.

Además, nos dice que toda relación interpersonal se da distintas formas, por ejemplo, puede suceder que el clima laboral en alguna institución sea insostenible para los empleados, pero también se puede dar, que el clima laboral sea lo suficiente óptimo como para que los empleados puedan llegar a comenzar lazos afectuosos de amistad que logren superar los problemas laborales.

Por otro lado Heider (1958) en su libro *la psicología de las relaciones interpersonales* dice que:

“De acuerdo con la psicología ingenua, la gente tiene un conocimiento de su entorno y de los sucesos que ocurren en el (el espacio vital), logran este conocimiento a través de la percepción y de otros procesos, se ven afectados por sus ambiente personal e impersonal, causan cambios en el ambiente personal e impersonal,

causan cambios en el ambiente, son capaces de (pueden) e intentan causar cambios, tiene deseos (quieren) y sentimientos, permanecen en relación de unidad con otras entidades (pertenencia) y son responsables de acuerdo con ciertas normas (deber). Todas estas características determinan el papel que la otra persona juega en nuestro espacio vital y como reaccionamos ante ella” (p. 17)

Nos explica sobre las relaciones interpersonales que el comportamiento del ser humano en un grupo será determinado tanto por factores internos como externos a la situación que se esté manejando en ese momento, además contribuyen en como el ser humano percibe el comportamiento de sí mismo y de las demás personas.

Según Dalton, Hoyle y Watts (2006) en su libro Relaciones humanas, las relaciones interpersonales tanto como las relaciones humanas se refieren al individuo y su interacción con quienes lo rodean para mantener en óptimas condiciones las relaciones interpersonales en una organización se debe aplicar la comunicación esencial para adquirir las técnicas de resolución de problemas y fomentar así la creatividad (p. 2)

**Dimensiones de las relaciones interpersonales.** Según Chiavenato (2004) existen conceptos que son similares en las teorías de los autores antes mencionados, que constituyen así las dimensiones que abarcan las relaciones interpersonales.

**Dimensión Motivación.** Sobre motivación, Chiavenato (1999) nos dice que es el pensamiento perenne y persistente que lleva al colaborador de la organización a ciertas formas de comportamiento encaminado a la complacencia de necesidades propias y de otros (p. 47)

Además, Hellriegel (1998) agregó que la motivación es la influencia que origina y mantiene en los colaboradores un comportamiento encauzado al cumplimiento de sus objetivos personales o de otras personas (p. 118)

Por otro lado, Amorós (2007) afirmó que a la motivación lo conforman los impulsos que se cultivan sobre un colaborador, que causan que este opte por un comportamiento de tal forma que logre con capacidad del esfuerzo, satisfacer alguna necesidad (p. 81)

**Dimensión Liderazgo.** Sobre liderazgo, Chiavenato (1999) nos refiere que es la influencia interpersonal que se da en alguna situación que está encaminada a hacia la búsqueda de realización de uno o varios objetivos por medio del proceso de la comunicación humana (p. 406)

En esta dimensión, los autores Davis y Newstrom (2003) definen al liderazgo como el hecho de ejercer influencia en quienes nos rodean para para que actúen de tal manera que se logre cumplir una meta u objetivo común (p. 234)

Por otro lado, según Naranjo (2009), "el liderazgo lleva consigo un alto nivel de eficiencia, si bien es cierto que desde el punto de vista de este, no se puede tener una definición exacta, podemos encontrar tantas definiciones como escuelas de liderazgo existan" (p. 112)

**Dimensión Comunicación.** Sobre comunicación, Chiavenato (2004) nos indica que corresponde al vaivén de información entre uno o varios individuos. La comunicación es entonces elemental en el hábito humano y la organización social (p. 59)

Sobre esta dimensión, los autores Koontz y Welhrich (2004) definen a la comunicación e indican sobre ella que es el intercambio de información entre el emisor hacia el receptor, información que para ser comprendida debe estar en condiciones óptimas para que así se logre entender el mensaje (p. 594)

***Dimensión Dinámica de grupo.*** Sobre esta dimensión Chiavenato (1999) nos dice que las conforman individuos que se ajustan entre si y se revelan como parte de un conjunto, la dinámica de grupo es la congregación de intereses de quienes la conforman, esta podría ser impulsada por persuasiones para alcanzar mayor aproximación y aprendizaje. (p. 29)

Cartwright (1971) explica sobre dinámica de grupos que:

"Esta ideología hace hincapié en la importancia de una guía democrática, y la participación de los miembros en las decisiones y en las ventajas que sociedad e individuo obtienen de cooperar en grupos. Otro uso del término "dinámica del grupo", se refiere a un campo de investigación dedicado a obtener conocimientos sobre la naturaleza de los grupos, las leyes de su desarrollo, sus interrelaciones con los individuos, instituciones más amplias y otros grupos" (p. 15)

**Tipos de Relaciones interpersonales.** Según Gázquez-Linares, Pérez-Fuentes, Carrión-Martínez, Luque de la Rosa y Molero (1990) de la Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea en Relación Interpersonales. Generalidades, las relaciones interpersonales pueden ser de tres tipos:

***Relaciones íntimas/superficiales.*** Este tipo de relación se da por ejemplo entre el paciente y el médico, es un tipo de relación intermedia pues no es superficial porque es de vital importancia el ingresar a la intimidad del paciente para conocer sus afecciones y males, y para ello no es necesario ingresar en la intimidad del médico. Es entonces que no se considera un tipo de relación íntima porque no es necesario satisfacer las necesidades afectivas entre ambas partes si o solo una relación profesional que brinda un servicio de salud (p. 65)

***Relaciones Personales/ Sociales.*** Según Gázquez-Linares, Pérez-Fuentes, Carrión-Martínez, Luque de la Rosa y Molero (1990) Universidad del

País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea en Relación Interpersonales. Generalidades (p. 65)

Tajfel (1984) se refiere a tres prototipos de identidad en los seres humanos, estas son:

- Identidad Personal
- Identidad social
- Identidad humana.

Es entonces que reconoce que en las relaciones personas es de vital importancia la identidad personal ya que es importante reconocer a la otra persona como única e irrepetible, con todos sus defectos y virtudes. Por otro lado, en las relaciones sociales es primordial la identidad social, pues, aunque estemos solo con una persona más existirá una despersonalización y se tomara una conciencia grupal (p. 292)

**Relaciones amorosas.** Stenberg (1989) nos habla de las relaciones amorosas y nos dice que tiene tres componentes entre ellos tenemos a la pasión, el compromiso y la intimidad. Dicho esto, presenta nos presenta algunos tipos de relación en donde influyen estos tres componentes mencionados anteriormente, tenemos, por ejemplo:

- Amistad, en la que influye la intimidad con el otro individuo.
  - Relación pasional, es el tipo de relación en donde influye la pasión.
  - Relación Formal, en la que influye todo aspecto formal y profesional de una relación.
  - Relación romántica en donde influye la intimidad y la pasión.
  - Apogeo, es aquí donde influye principalmente el compromiso y la intimidad.
  - Relación Fatua, en donde influye el compromiso y la pasión.
  - Amor pleno, en donde se unen la pasión el compromiso y la intimidad.
- (p.119)

**Relaciones interpersonales aplicadas en la empresa.** Desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales vienen a ser las capacidades de los trabajadores, para interactuar con sus compañeros y cooperar con el trabajo, para lograr así un mismo fin, que es el crecimiento y calidad de la empresa, organizándose para no interferir en el trabajo de los demás. Uno de los intereses de investigación, fue conocer la forma en que la existencia de otros individuos puede influir en el rendimiento de una persona. Es así como, Triplett logró observar que en un circuito que los ciclistas pedaleaban más rápido cuando estaban en grupo más que cuando se encontraban separados. Es entonces que pudo probar que existen algunas personas que suelen mostrar mejoría en su rendimiento cuando está en presencia de otros individuos, ha esto lo denomino *facilitación social*.

Zajonc (1965) sugirió, que la mejora del rendimiento se debe a la presencia de otros, siempre y cuando se trabajen en tareas fáciles y bien aprendidas. Pero, se puede dar también la otra situación que es cuando la presencia de otras personas conlleva a un deterioro del rendimiento si los sujetos se involucran en tareas difíciles que aún no se han terminado de aprender. Esto es entendible pues, en tareas fáciles, las respuestas son conocidas. Sin embargo, en las tareas difíciles las respuestas que no son correctas suelen ser dominantes lo que daría lugar a un quiebre en el rendimiento (p.269)

Por otro lado, las relaciones entre compañeros de trabajo deben estar basadas en el respeto, la cordialidad, la confianza y colaboración, en el caso de la relación jefe – colaborador, la mayoría de las relaciones se basan en la efectividad, productividad, utilidad, obediencia, pues sigue el modelo de dominación-sumisión, modelo que es considerado inadecuado para el establecimiento de buenas relaciones interpersonales, lo que conlleva a situaciones de estrés laboral, insatisfacción, problemas de autoestima y lo más grave, las agresiones.

No se trata de justificar el comportamiento de los integrantes de la OSPE San Martín de Porres, sino, comprender el origen de sus habilidades y deficiencias, ante la tarea diaria de interrelacionarse con los usuarios.

**Percepciones y actitudes en el trabajo en equipo.** Las actitudes son una pieza importante en el trabajo, saber cómo relacionarnos y cómo reaccionar frente a cada situación que se presente en el transcurso del día puede significar el crecimiento individual y grupal de los colaboradores en la empresa.

Es bueno practicar una dinámica de cambio de actitudes, para que nos sintamos bien frente al trabajo y para hacer sentir bien a nuestros clientes o usuarios.

Según Gallego y Ongallo (2003) en su libro *Psicología social y de las organizaciones, comportamientos interpersonales*, las pautas de cambio de actitudes pueden ser las siguientes:

No importa si el otro, (usuario, compañero colaborador, etc.) me gusta o no. Debo tratarlo y comportarme frente a él debidamente a la realidad de ambos.

No siempre las personas son las percibimos o como nos parecen.

Proyectamos nuestra subjetividad muchas veces al querer juzgar a otras personas, pero esto es un error.

Previo a sacar conclusiones, es conveniente asegurarse de que se entienden todos los pormenores en cuestión.

No contradigamos la realidad ni renunciemos el enfrentarnos a ella porque esta esté en contra de nuestras opiniones e intereses.

No creamos que hay cosas o situaciones que no podemos llevar a cabo por culpa de los demás. Debemos plantearnos aquello que está a nuestro alcance.

### **Bases teóricas de la variable calidad de servicio**

**Definiciones de la variable calidad de servicio.** El modelo SERVQUAL publicado por primera vez en el año 1988, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, define la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios.

Duque (2005) define calidad de servicio como “aquella actividad enfocada en una visión determinista, propia del dato meramente estadístico, en búsqueda de control a través de la medición objetiva de la calidad” (p. 227).

Para Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009)

“La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p. 460)

Estrada (2007) dice que “La calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto u ofrecer un servicio (...) en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejor, y que estas cada vez sean más competitivas” (p.229)

Entonces, la calidad en el servicio representa la verdadera superioridad competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de una organización que se dedica a la orientación al cliente y público en general.



En el libro de Tigani (2006), calidad de servicio se describe como “cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra” (p. 26)

De ello podemos rescatar que la calidad de servicio es la forma en que una situación o experiencia brinda satisfacción a una necesidad, ayuda a la solución de un problema o agrega valor para alguien. La mayor calidad de servicio se da cuando se superan las expectativas que cada cliente tiene acerca de lo recibido.

Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina, y Gallardo (2010) en la revista *Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo*, con respecto a la calidad de servicio explican que es una meta que debe estar constantemente controlada defienden que la calidad del servicio es algo que debe controlarse atenta y continuamente ya que la calidad de servicio debe estar enfocada en satisfacer las necesidades de los usuarios (p. 577-593)

Sobre calidad de servicio, los autores Stanton, Etzel y Walker (2004) en su libro *Fundamentos del Marketing*, precisan que la calidad de servicio la conforman las expectativas y percepciones del cliente hacia algún servicio ofrecido por la organización, además nos dicen que los únicos que pueden medir la calidad son los mismos usuarios y no los proveedores de los servicios, en otras palabras, no podemos hablar de calidad de servicio sin antes haber recogido las opiniones de los usuarios. (p. 597-598)

**Dimensiones de calidad de servicio.** El Modelo SERVQUAL de calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo objetivo es optimizar la calidad de servicio prestada por una entidad. Esta se vale de un cuestionario que mide la calidad de servicio utilizando cinco dimensiones que representan a la calidad de servicio.

**Dimensión Fiabilidad.** Para Pamies (2004) quien en su libro *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes en 1988 plantearon la dimensión fiabilidad sobre la cual indican que es “la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p. 23)

Sobre fiabilidad, además, Farfán (2007) en su libro *La fiabilidad*, precisa que “la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria” (p. 11).

Por tanto, podemos decir que, la fiabilidad consta en lograr hacer un producto u otorgar un servicio que no tenga fallos ni errores, lo que llevara a la confianza de los usuarios para con los proveedores del servicio en cuestión, esto por ultimo conforma un elemento esencial para desarrollar la competencia entre organizaciones.

**Dimensión Capacidad de respuesta.** Para Pamies (2004) quien en su libro *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes en 1988 plantearon la dimensión capacidad de respuesta sobre la cual indican que es “la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 23)

Es la capacidad de actuar frente cualquier circunstancia o eventualidad que se presente antes o durante una atención. Es la habilidad y desprendimiento del personal para ayudar a los clientes y facilitar un servicio rápido y de calidad.

Sobre la capacidad de respuesta, Denton (1991) en su libro *calidad de servicio a los clientes* nos dice que, la “capacidad de respuesta asegura la lealtad y satisfacción de los usuarios, siendo muy provechoso para la organización” (p.65).

Podemos decir entonces, con respecto al estudio que la forma como un sistema o un servicio está adaptado de forma sencilla y práctica logrará que el colaborador consiga una comprensión total que le sirva para orientar de forma ágil y concreta al usuario del servicio prestado, consiguiendo así que sea beneficioso para la organización.

**Dimensión Seguridad.** Para Pamies (2004) quien en su libro *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes

en 1988 plantearon la dimensión seguridad sobre la cual indican que es “el conocimiento y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p. 23)

**Dimensión Empatía.** Para Pamies (2004) quien en su libro *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes en 1988 plantearon la dimensión empatía sobre la cual indican que es “la atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes” (p. 23)

Según Roche (2004) la empatía es “la capacidad de sintonizar emocionalmente (y también cognitivamente) con los demás y supone una base importante sobre la cual se asientan las relaciones interpersonales positivas” (p. 32).

Podemos entender entonces que es la identificación mental y afectiva de una persona con el estado de ánimo de otra persona, es además toda atención concreta, individual y dedicada que deben ofrecer todas las organizaciones a sus usuarios en general.

**Dimensión aspectos tangibles.** Para Pamies (2004) quien en su libro *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes en 1988 plantearon la dimensión aspectos tangibles sobre la cual indican que es “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 23)

Para Nicuesa (2013) los recursos tangibles “son aquellos que tienen una parte material, es decir, son cuantificables y medibles gracias a ese soporte físico” (p.1)

Sobre ello podemos decir que los elementos tangibles, se refieren a la infraestructura de la organización, la presentación del personal (vestimenta) y los equipos de computación, los útiles de oficina o transporte.

**ISO 9001:2008.** La norma ISO 9001:2008, publicada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en el año 1987, es un esquema

internacional en el que se plantean los requisitos que demuestren un control de calidad. Regularmente la entidad u organización utilizan este esquema de la norma para demostrar sus habilidades y capacidades al ofrecer un producto o servicio.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO), es una asociación internacional formada por las organizaciones de estandarización de 162 países. Este organismo se creó después de la Segunda Guerra Mundial, en donde representantes de 25 países se congregaron en Inglaterra para clasificar y reunir patrones mundiales.

La norma ISO 9001:2008 contiene ocho capítulos:

- Capítulo 1 al 3: Guías y descripciones generales.
- Capítulo 4: Sistema de gestión, que incluye las exigencias generales para gestionar todo tipo de documentación de la organización.
- Capítulo 5: Responsabilidades de la Dirección, que incluye las exigencias que las direcciones deben cumplir tales como delimitar la política de calidad, misión visión y objetivos además del compromiso de la organización.
- Capítulo 6: Gestión de los recursos, que incluye las exigencias que toda organización debe cumplir respecto a la infraestructura, recursos humanos y ambiente de trabajo.
- Capítulo 7: Realización del producto/servicio, que considera las exigencias que se requieren desde la atención al cliente hasta la entrega del servicio.
- Capítulo 8: Mejora, análisis y medición, incluye los requisitos para los procesos con el objetivo de optimar la capacidad de la organización para abastecer productos o servicios.

## **1.4 Justificación**

### **Justificación teórica**

La presente investigación, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario, encontrar explicaciones a situaciones internas que ocurren en la OSPE San Martín de Porres (ansiedad, insatisfacción en el trabajo y relaciones interpersonales conflictivas) y el entorno (la disconformidad, calidad de atención e insatisfacción con el servicio). Lo que permitirá realizar un contraste y por ende lograr soluciones favorables.

### **Justificación práctica**

El presente estudio nos lleva a encontrar soluciones para la problemática expuesta lo que logrará que la institución a la cual pertenece la OSPE San Martín de Porres, obtenga los más altos puntos en calidad de servicio. Además, internamente mejorar el clima laboral aplicando adecuadamente las relaciones interpersonales entre el personal administrativo.

### **Justificación metodológica**

Para lograr resultados en la investigación se utilizaron herramientas que permitan medir la calidad de servicio al usuario mediante encuestas básicas, además de la medición de las buenas relaciones interpersonales del personal administrativo y el usuario que conlleva a un servicio de calidad.

Se busca conocer el grado de identificación del personal administrativo para con la empresa y el usuario. Para ello se utilizará el software SPSS.

## **1.5 Planteamiento del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

### **Problemas Específicos**

#### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

#### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

#### **Problema Específico 3**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

#### **Problema Específico 4**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

## **Problema Específico 5**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?

### **1.6 Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

#### **Hipótesis específicos**

##### **Hipótesis específico 1**

Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

##### **Hipótesis específico 2**

Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

### **Hipótesis específico 3**

Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

### **Hipótesis específico 4**

Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

### **Hipótesis específico 5**

Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.



**Objetivos Específicos:****Objetivo Específico 1**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

**Objetivo Específico 2**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

**Objetivo Específico 3**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

**Objetivo Específico 4**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

**Objetivo Específico 5**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

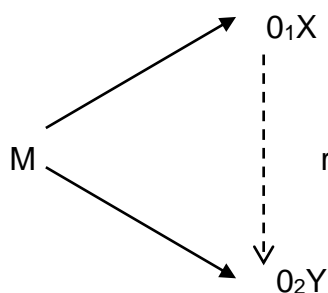
Hernández, Fernández y Baptista. (2014) dice: “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 126)

**Diseño transversal - no experimental.** El esquema del diseño de la investigación fue transversal no experimental, de acuerdo a ello Hernández et al. (2014) nos explica que el diseño es transversal porque las mediciones se perciben en un periodo de tiempo, los datos se recolectan en un solo momento, es decir en un momento específico y es no experimental pues según Hernández et al. (2014) se observan las circunstancias, como se comportan y como se encuentran en su situación natural para después analizarlos.

**Diseño correlacional - causal.** El diseño de la investigación fue correlacional causal por que tuvo como objetivo describir relaciones entre las variables en un momento determinado. Son también descripciones, pero no de variables individuales sino de las relaciones entre ellas

Según Hernández et al. (2014), este tipo de diseño busca estudiar y comprobar la relación entre una y otra variable en un momento específico.

Gráficamente se considera:



*Figura 1: Diseños de investigación causal*

**Dónde:**

- M : Muestra de Estudio
- X : Variable independiente
- Y : Variable dependiente
- O<sub>1</sub>, O<sub>2</sub> : Observaciones de la muestra en la variable X e Y respectivamente
- r : Correlación causal

## 2.2 Variables

Sobre el término variable, Sabino (2013) nos explica:

“Entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo” (p.80)

### **Definición conceptual**

La definición conceptual de las variables, son la expresión o teoría del significado que el investigador le da a cada variable para de esta manera cumplir con los objetivos trazados.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la definición conceptual es sumamente importante para unir la investigación con la teoría de nuestras variables en estudio (p. 148)

### **Definición operacional**

La definición operacional de las variables, según Balestrini (2002), significa "seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio" (p.114)

### **Definición conceptual de la variable relaciones interpersonales.**

Respecto a las relaciones interpersonales, encontramos que Chiavenato (2004) dice que “Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros.” (p. 87)

**Definición conceptual de la variable calidad de servicio.** El modelo SERVQUAL publicado por primera vez en el año 1988, elaborado por Zeithaml, Parasurajan y Berry, define la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios.

Es así que la proporción entre ambos hará que las apreciaciones eleven las expectativas, lo que nos llevaría a un buen porcentaje de calidad de servicio y a una alta satisfacción.

**Definición operacional de la variable relaciones interpersonales.** Operacionalmente la variable relaciones interpersonales, se define con las dimensiones: Motivación (5 ítems), Liderazgo (3 ítems), Comunicación (4 ítems) y Dinámica grupal (4 ítems).

Se utilizó un cuestionario con escala ordinal tipo Likert con opciones de respuesta. Muy malo (1), Malo (2), Tendencia al rechazo (3), Regular (4), Tendencia a bueno (5), Bueno (6) y Muy bueno (7).

**Definición operacional de la variable calidad de servicio.** Operacionalmente la variable calidad de servicio, se define con las dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (5 ítems) y Aspectos tangibles (4 ítems).

Se utilizó un cuestionario con escala ordinal tipo Likert con opciones de respuesta. Muy malo (1), malo (2), tendencia a rechazo (3), regular (4), tendencia a bueno (5), bueno (6) y muy bueno (7).

## 2.3 Operacionalización de Variables

### *Operacionalización de la variable relaciones interpersonales.*

Tabla 1

*Operacionalización de la variable relaciones interpersonales.*

Dimensiones	Indicadores	Items Expectativas	Escala	Niveles y rangos
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convivencia</li> <li>- Buenos valores</li> <li>- Cumplimiento de reglas establecidas</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5	Muy Malo (1) Malo (2)	
<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones.</li> <li>- Participativo.</li> <li>- Comunicativo.</li> </ul>	6, 7, 8	Tendencia a Rechazo (3) Regular (4)	Alto (85 a +) Medio (56 a 84)
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena comunicación.</li> <li>- Integración.</li> <li>- Salud mental.</li> </ul>	9, 10, 11, 12	Tendencia a Bueno (5) Bueno (6)	Bajo (0 a 55)
<b>Dinámica de grupo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Incentivos.</li> <li>- Aspectos ambientales.</li> </ul>	13, 14, 15, 16	Muy Bueno (7)	

**Operacionalización de la variable la calidad de servicio.**

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de servicio.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems Percepciones</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Fiabilidad</b>	-Respetar el orden de atención -Igualdad en la atención. -Respeto al horario de atención -Mecanismos para la atención al usuario. -Disponibilidad de insumos.	1, 2, 3, 4,5		
<b>Capacidad de Respuesta</b>	-Rapidez en la atención. -Resolución del problema.	6, 7, 8, 9	Muy Malo (1) Malo (2)	
<b>Seguridad</b>	-Respeto a la privacidad. -Evaluación minuciosa y completa. -Confianza por la persona que lo atiende. -Satisfacción de dudas.	10, 11, 12, 13	Tendencia a Rechazo (3) Regular (4) Tendencia a Bueno (5) Bueno (6)	Alto (118 a +) Medio (79 a 117) Bajo (0 a 78)
<b>Empatía</b>	-Trato amable. -Comprensión de la explicación recibida.	14, 15, 16, 17 18	Muy Bueno (7)	
<b>Aspectos tangibles</b>	-Orientación Adecuada en el establecimiento.	19, 20, 21, 22		

## **2.4 Metodología:**

Para dar inicio a la investigación se partió por la idea, que se originó observando la problemática que se presenta en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-Essalud 2017, por lo que se ubicó el problema general y sobre ellos los problemas específicos, luego se determinó los objetivos a lograr y por último las hipótesis que se plantean en toda investigación.

Se estableció la técnica y diseño de estudios, se reconoció la población y la muestra a estudiar y al cuarto mes del año 2017 se aplicó la técnica encuesta, bajo el instrumento cuestionario, a los usuarios determinados en la muestra; dos encuestas que median el nivel de calidad de servicio y cómo influyen en las relaciones interpersonales del personal administrativo para con los usuarios.

Por último, se evaluó los resultados y sobre ellos se originaron conclusiones que conllevaron a las recomendaciones que aumenten la calidad de servicio y la mejora de las relaciones interpersonales.

## **2.5 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio de la presente investigación es de tipo básica, no experimental es decir descriptiva ya que servirá como referencia para otros estudios buscando relaciones entre sus variables que permitan conocer la influencia que tiene el uno sobre el otro.

A ello se le llama estudios correlacionales, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en donde indica que, para evaluar el nivel de asociación de dos variables, se mide una por una, luego se cuantifican, analizan y después se establecen los vínculos. Los que permiten la formulación de hipótesis que en la investigación son puestas a prueba.



Estudio correlacional, según Tamayo y Tamayo (1999) se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables” (p. 43)

Para llevar a cabo esta forma de estudio, lo primero que se debe hacer es medir las variables y después, mediante ensayos de hipótesis correlacionales en las que se apliquen técnicas estadísticas, se estima la correlación entre ellas.

## 2.6 Población, Muestra y Muestreo

### Población

Bernal (2006) señala que “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

En la investigación se tomó como promedio la cantidad de usuarios que reciben atención y servicio en la OSPE San Martín de Porres en el periodo de una semana en donde se pudo apreciar que por día se atienden un estimado de cien personas por lo que en una semana laboral que contiene cinco días, la población estudiada fue de 500 personas.

Tabla 3

*Cuadro que determina la población*

Día		Población
Lunes	24.04	100
Martes	25.04	100
Miércoles	26.04	100
Jueves	27.04	100
Viernes	28.04	100
Total		500

En la Tabla 3, se presentan desde el día lunes 24 de abril hasta el viernes 28 de abril, el promedio de usuarios atendidos en el transcurso del horario laboral de OSPE San Martín de Porres.

## Muestra

Según Bernal (2006) “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra de estudio corresponde al grupo de usuarios de servicios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres – Essalud, la muestra fue de 217 usuarios atendidos durante la semana 4 del mes de abril del año 2017, comprendida desde el día 24 de abril al 28 de abril constituyéndose en una muestra probabilística.

Tabla 4

*Fórmula para obtener la muestra*

<b>Marco Muestral</b>	<b>N</b>	<b>500</b>
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$	0.5
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2$	0.975
Z de $(1-\alpha/2)$	$Z(1-\alpha/2)$	1.96
Desviación Estándar	s	5
Varianza	$s^2$	25
Precisión	d	0.5
Tamaño de la muestra	n	<b>217.49</b>

En la Tabla 4, se puede apreciar la fórmula que se utilizó para determinar la muestra, fórmula para población conocida.

Tabla 5

*Cuadro de descripción de la muestra*

	<b>Día</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra Proporcional</b>
Lunes	24.04	100	0.434 x 100 = 43.4
Martes	25.04	100	0.434 x 100 = 43.4
Miércoles	26.04	100	0.434 x 100 = 43.4
Jueves	27.04	100	0.434 x 100 = 43.4
Viernes	28.04	100	0.434 x 100 = 43.4
	<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>217</b>

$$\frac{n}{N} = \frac{217}{500} = 0.434$$

En la Tabla 5, se puede determinar la muestra promediando la cantidad de usuarios que se atienden en la OSPE durante el transcurso de una semana tomando así en cuenta de que por día se recibe aproximadamente a 100 personas, por lo que por día se tuvo que encuestar a 43 personas dando así un total de 217 usuarios como resultado de muestra.

## **2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica según Tamayo y Tamayo (1999) se define como "la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación." (p. 126).

Para la recolección de datos se recurrirá a la técnica de la encuesta. Acerca de esta técnica encuesta, Tamayo y Tamayo (2008) nos indica que:

“Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 24)

### **Instrumento**

El instrumento a emplear es el cuestionario, acerca de ello Tamayo y Tamayo (2008) señala que:

“El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p. 124)

En la presente investigación se utilizó la encuesta Servqual modificada, en la que se mide dos cuestionarios tanto expectativas como percepción de las cuales se utilizara para medir la variable relaciones interpersonales el primer cuestionario denominado expectativas y para la variable calidad de servicio el cuestionario denominado percepciones

## **Ficha técnica de la encuesta de la variable relaciones interpersonales y calidad de servicio**

Nombre	:	Encuesta servqual modificada
Autor y Año	:	Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry , 1992
Universo de estudio:		Usuarios de una organización
Nivel de confianza	:	95%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	227 usuarios
Tipo de técnica	:	Cuestionario
Tipo de instrumento:		Encuesta
Fecha de trabajo de campo:		Del 24 de abril al 28 de abril 2017.

**Descripción del Instrumento de evaluación.** La encuesta SERVQUAL modificada, incluye en su estructura dos cuestionarios, uno de 16 ítems para medir las expectativas de las relaciones interpersonales y otra de 22 ítems que mide la percepción de la calidad de servicio (Cuestionarios 1 y 2), distribuidas en cuatro y cinco dimensiones de evaluación respectivamente.

**Forma de Calificación de ítems.** Para la calificación de la percepción se utilizará la escala de Likert (escala numérica del 1 al 7), siendo las puntuaciones como sigue:

1. Muy Malo = Total Rechazo
2. Malo = Rechazo
3. Tendencia a Rechazo
4. Regular = Indiferencia, Duda
5. Tendencia a Bueno
6. Bueno = Aceptación
7. Muy Bueno = Total Aceptación.

## Niveles y Rangos

Tabla 6

*Normas de interpretación para la variable Relaciones Interpersonales*

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Motivación	0 a 18	19 a 26	27 a +
Liderazgo	0 a 11	12 a 16	17 a +
Comunicación	0 a 12	13 a 20	21 a +
Dinámica de Grupo	0 a 12	13 a 20	21 a +
Relaciones Interpersonales	0 a 55	56 a 84	85 a +

En la Tabla 6, de acuerdo a la evaluación realizada se puede determinar las categorías en la que están ubicadas las dimensiones de la variable relaciones interpersonales.

Tabla 7

*Normas de interpretación para la variable Calidad de Servicio*

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Fiabilidad	0 a 15	16 a 25	26 a +
Capacidad de Respuesta	0 a 12	13 a 20	21 a +
Seguridad	0 a 12	13 a 20	21 a +
Empatía	0 a 18	19 a 27	28 a +
Aspectos tangibles	0 a 14	15 a 21	22 a +
Calidad de Servicio.	0 a 78	79 a 117	118 a +

En la Tabla 7, de acuerdo a la evaluación realizada se puede determinar las categorías en la que están ubicadas las dimensiones de la variable calidad de servicio.

## Validez y Fiabilidad

**Validez.** Para la validez del instrumento se recurrió al juicio de expertos. Según, Hernández et al. (2014):

“Un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas. (p. 200)

La validación puede realizarse a juicio de expertos; en otras palabras, con personas altamente calificadas en investigación y por supuesto conocedores del tema estudiado. Por lo tanto, para lograr la validación de los instrumentos que se aplicaron en la investigación, se consultó la opinión de tres profesionales con experiencia en la elaboración de cuestionarios.

Tabla 8

*Resultado del juicio de expertos de la variable relaciones interpersonales*

Expertos	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mg. Mary Román Bravo	Temático	Aplicable
Mg. Gloria Gutiérrez	Temático	Aplicable

En la tabla 8, se aprecia que para la variable relaciones interpersonales, el resultado del juicio de expertos es unánime, por tanto, el cuestionario utilizado en la investigación es aplicable.

Tabla 9

*Resultado del juicio de expertos de la variable calidad de servicio*

Expertos	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mg. Mary Román Bravo	Temático	Aplicable
Mg. Gloria Gutiérrez	Temático	Aplicable

En la tabla 9, se aprecia que para la variable calidad de servicio, el resultado del juicio de expertos es unánime, por tanto, el cuestionario utilizado en la investigación es aplicable.

**Fiabilidad.** Para la fiabilidad de los instrumentos se empleará el estadístico Alfa de Cronbach ya que el instrumento es politómico, es decir tiene más de dos escalas de respuesta. Según los autores Hernández et al. (2014) afirman que:

“Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1” (p. 200)

El estadístico Alfa de Cronbach fue propuesto por Cronbach en 1951, es un índice utilizado para la medición de la confiabilidad interna de una escala. Este término se refiere al promedio de las correlaciones entre las variables que forman parte de un instrumento de medición.



Tabla 10

*Resultado del análisis de fiabilidad de la variable relaciones interpersonales*

<b>Dimensión/Variable</b>	<b>Alfa de Crombach</b>	<b>Nº de Ítem</b>
Motivación	.765	5
Liderazgo	.830	3
Comunicación	.799	4
Dinámica de grupo	.796	4
Relaciones interpersonales	.919	16

En la tabla 10, teniendo en cuenta que el nivel de significación esperado en fiabilidad es de 0.750, se pudo observar que las dimensiones Motivación, Liderazgo, Comunicación, Organización informal y Dinámica de grupo tienen alta fiabilidad.

Asimismo, la variable relaciones interpersonales, presenta alta fiabilidad. Por lo tanto, el instrumento que mide dicha variable es fiable.

Tabla 11

*Resultado del análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

<b>Dimensión/Variable</b>	<b>Alfa de Crombach</b>	<b>Nº de Ítem</b>
Fiabilidad	.790	5
Capacidad de respuesta	.808	4
Seguridad	.801	4
Empatía	.786	5
Aspectos tangibles	.787	4
Calidad de servicio	.965	22

En la tabla 11, teniendo en cuenta que el nivel de significación esperado en fiabilidad es de 0.750, se pudo observar que las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, empatía y Aspectos tangibles tienen alta fiabilidad.

Asimismo, la variable calidad de servicio, presenta alta fiabilidad. Por lo tanto, el instrumento que mide dicha variable es fiable.

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación se utilizó el método científico, según Bunge (2004), el método científico se puede definir como la estrategia de la investigación que va en busca de leyes y patrones para consolidar un estudio (p. 24)

La investigación es de enfoque cuantitativo como indica Hernández, Fernández y Baptista, (2014) utiliza la recolección de datos para lograr probar hipótesis que tengan base en la medición numérica y estadística, de tal manera que se permita determinar y comprobar teorías, por lo tanto, es hipotético – deductivo.

El método hipotético – deductivo según Popper (1934) son todas las teorías que se construyen como hipótesis o suposiciones especulativas y momentáneas que son creadas en un intento de determinar soluciones a los problemas y de darle una explicación adecuada al comportamiento de algunos aspectos que se encuentra divagando en nuestro universo, luego estas deben ser comprobadas muy minuciosamente mediante la observación o la experimentación. Aquellas teorías que no destaquen tendrán que ser eliminadas y desplazadas por otras (p. 49)

Para el análisis de los datos de la investigación se usarán los siguientes procedimientos estadísticos

- *Estadística descriptiva*

Que es necesaria para describir la conducta de una variable en una población, esta se limita a el uso de una forma de estadística descriptiva de tendencia central (media, varianza, cálculo de tasas, tablas de frecuencia y porcentajes etc.) según la escala de la variable.

- *Estadística inferencial*

Que considera la toma de muestras o muestreo, que permita obtener conclusiones estadísticamente válidas y significativas, por otro lado la evaluación de variables estadísticas, que permitan estimar valores poblacionales a partir de una muestra de menor tamaño, por último realizando el contraste de hipótesis, que logre determinar si dos muestras son estadísticamente diferentes o si un determinado procedimiento tiene un efecto estadístico significativo.

Para el procesamiento estadístico se utilizará el Procesador estadístico SPSS V-21 (Statistical Package for the Social Sciences). Para la presentación de resultados emplearemos tablas y cuadros estadísticos.

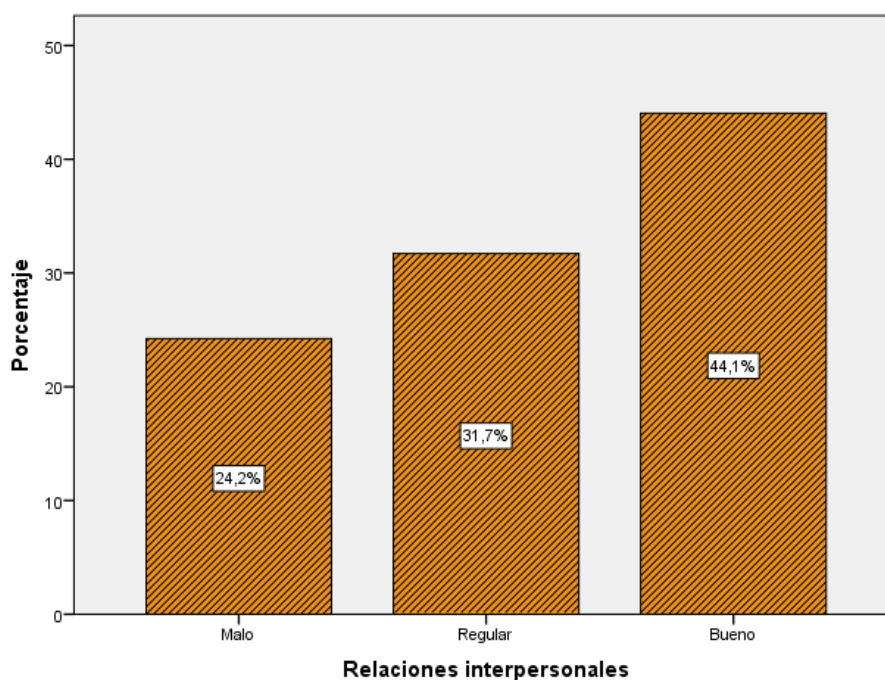
### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos de la variable relaciones interpersonales y calidad de servicio

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de los niveles de la variable relaciones interpersonales*

Relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	55	24,2	24,2	24,2
	Regular	72	31,7	31,7	55,9
	Bueno	100	44,1	44,1	100,0
	Total	227	100,0	100,0	



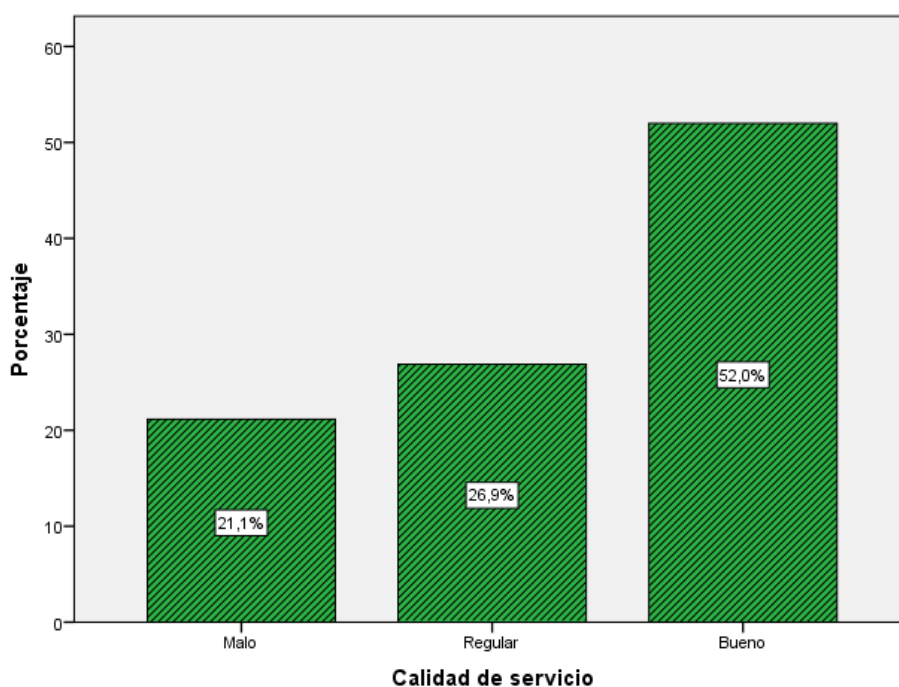
*Figura 2. Niveles de la variable relaciones interpersonales*

En la tabla 12 y figura 2, se observa que el 44,1% de los usuarios de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017 percibe las relaciones interpersonales en el nivel bueno, seguido de 31,7% que las perciben en el nivel regular y el 24,2% opinaron que están en el nivel malo.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio*

Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	48	21,1	21,1	21,1
	Regular	61	26,9	26,9	48,0
	Bueno	118	52,0	52,0	100,0
	Total	227	100,0	100,0	



*Figura 3. Niveles de la calidad de servicio*

En la tabla 13 y figura 3, se observa que el 52,0% de los usuarios de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017 percibieron la calidad del servicio en el nivel bueno, seguido de 26,9% que lo percibieron en el nivel regular y el 21,1% opinaron que está en el nivel malo.

### 3.2 Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre la variable independiente de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal.

Tabla 14

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la calidad de servicio*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	55,424			
Final	25,854	29,569	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tiene los resultados, donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017. Asimismo, se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 29,569 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo cual significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 15

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,006	2	,997
Desviación	,006	2	,997

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.997 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 16

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio*

<b>Estimaciones de parámetro</b>								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad3 = 1]	-2,095	,252	69,328	1	,000	-2,588	-1,602
	[Calidad3 = 2]	-,708	,210	11,334	1	,001	-1,119	-,296
Ubicación	[Relaciones3=1]	-1,771	,335	27,983	1	,000	-2,427	-1,115
	[Relaciones3=2]	-,683	,308	4,920	1	,027	-1,286	-,079
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 16 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a la



calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con malo tiene la probabilidad de que el nivel de calidad de servicio sea también malo, para estas expresiones se tiene al valor de Wald de 27.983 y 69.328, siendo estos significativos ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ).

### Prueba de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

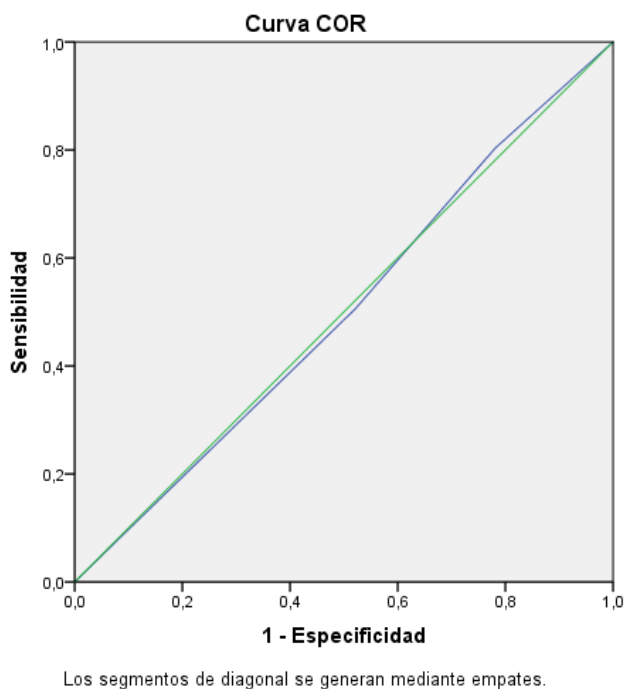
Tabla 17

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,123	,141	,064

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la calidad del servicio depende el 14,1% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Área: 0.499

*Figura 4.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 49.9% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

## Resultado específico 1

Tabla 18

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la fiabilidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	52,246			
Final	26,751	25,495	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de la fiabilidad del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, así mismo se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 25,495 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 19

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,499	2	,779
Desviación	,501	2	,778

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.779 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por

tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 20

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la fiabilidad de servicio*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad3 = 1]	-1,116	,209	28,514	1	,000	-1,525	-,706
	[Fiabilidad3 = 2]	,076	,193	,156	1	,693	-,303	,455
Ubicación	[Relaciones3=1]	-1,617	,336	23,204	1	,000	-2,274	-,959
	[Relaciones3=2]	-,759	,289	6,895	1	,009	-1,326	-,193
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 20 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a la fiabilidad del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con nivel malo, tiene la probabilidad de que el nivel de fiabilidad de servicio sea también malo, para estas expresiones se tiene los valores de Wald de 6.895 y 28.514, siendo estos significativos ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística (  $p < 0.05$ ).

### Prueba de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

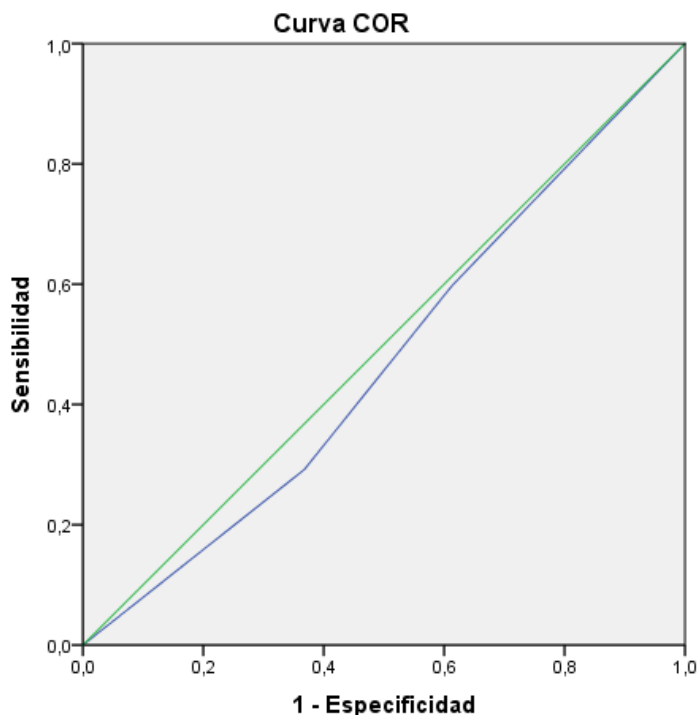
Tabla 21

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,106	,120	,052

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la fiabilidad del servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la fiabilidad del servicio depende el 12.0% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0.472

*Figura 5.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la fiabilidad

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 47,2% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la fiabilidad del servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

## Resultado específico 2

Tabla 22

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la capacidad de respuesta*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	58,441			
Final	26,468	31,973	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de la capacidad de respuesta en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, así mismo se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 31,973 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 23

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,394	2	,821
Desviación	,393	2	,822

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable; y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_valor 0.821 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por

tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 24

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta del servicio*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Respuesta3 = 1]	-1,603	,227	49,947	1	,000	-2,047	-1,158
	[Respuesta3 = 2]	,234	,194	1,459	1	,227	-,146	,615
Ubicación	[Relaciones3=1]	-1,799	,336	28,586	1	,000	-2,458	-1,139
	[Relaciones3=2]	-,953	,294	10,534	1	,001	-1,529	-,378
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 24 muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a la capacidad de respuesta del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con nivel malo, tiene la probabilidad de que el nivel de capacidad de respuesta sea también malo, para estas expresiones se tiene los valores de Wald de 28,586 y 49,947, siendo estos significativos ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística (  $p < 0.05$ ).



## Prueba de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

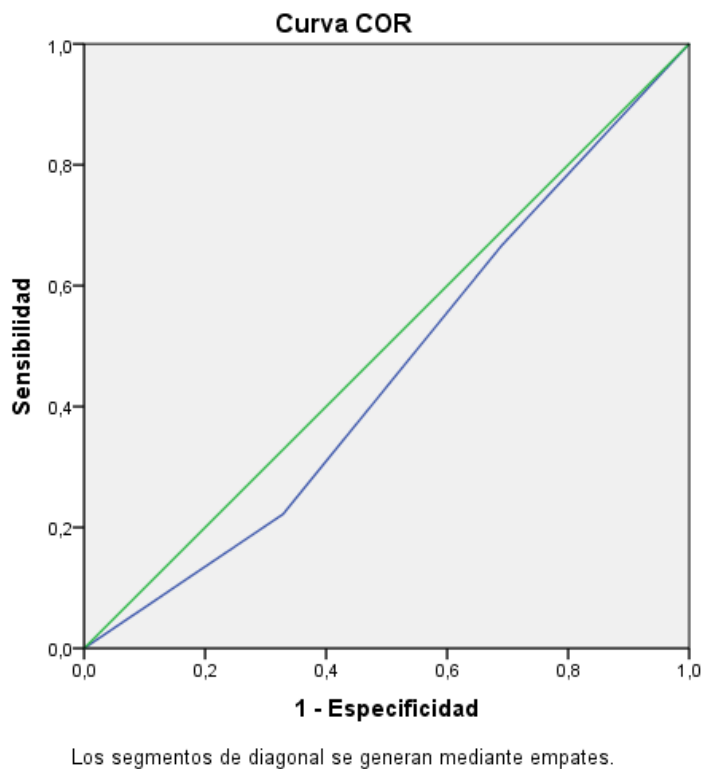
Tabla 25

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,131	,148	,065

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 14.8% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Área: 0.455

*Figura 6.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 45,5% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

### Resultado específico 3

Tabla 26

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la seguridad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	56,762			
Final	27,955	28,807	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de la seguridad en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, así mismo se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 28,087 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 27

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,767	2	,413
Desviación	1,789	2	,409

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable; y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_valor 0.821 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por

tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 28

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la seguridad del servicio*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad3 = 1]	-1,593	,225	50,014	1	,000	-2,034	-1,152
	[Seguridad3 = 2]	,052	,194	,072	1	,789	-,328	,432
Ubicación	[Relaciones3=1]	-1,712	,332	26,570	1	,000	-2,362	-1,061
	[Relaciones3=2]	-,574	,290	3,930	1	,047	-1,142	-,006
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 28 muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a la seguridad del usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con nivel malo, tiene la probabilidad de que el nivel de seguridad sea también malo, para estas expresiones se tiene los valores de Wald de 26,570 y 50,014, siendo estos significativos ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística (  $p < 0.05$ ).

### Prueba de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

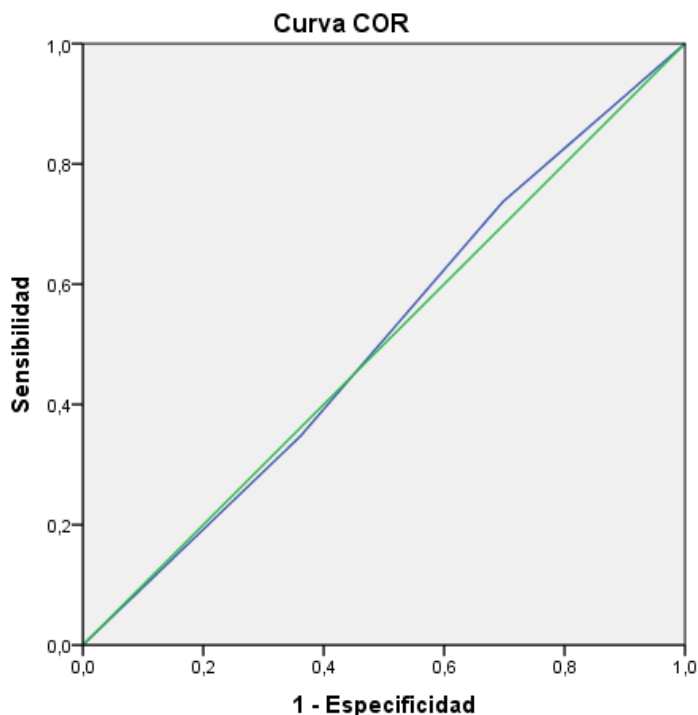
Tabla 29

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,119	,134	,058

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la seguridad al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la seguridad depende del 13,4% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0.508

*Figura 7.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la seguridad.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 50,8% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la seguridad al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

## Resultado específico 4

Tabla 30

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en la empatía*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	64,927			
Final	26,571	38,356	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de la empatía en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, así mismo se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 38,356 y el p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 31

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,623	2	,732
Desviación	,617	2	,734

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable; y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_valor 0.732 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por

tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 32

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en la empatía*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía3 = 1]	-2,042	,246	69,140	1	,000	-2,523	-1,561
	[Empatía3 = 2]	-,128	,196	,428	1	,513	-,512	,256
Ubicación	[Relaciones3=1]	-2,016	,341	34,969	1	,000	-2,684	-1,348
	[Relaciones3=2]	-,949	,296	10,256	1	,001	-1,530	-,368
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 32 muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a la empatía en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con nivel malo, tiene la probabilidad de que el nivel de empatía sea también malo, para estas expresiones se tiene los valores de Wald de 34,969 y 69,140, siendo estos significativos ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ).

#### **Prueba de la hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.



H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

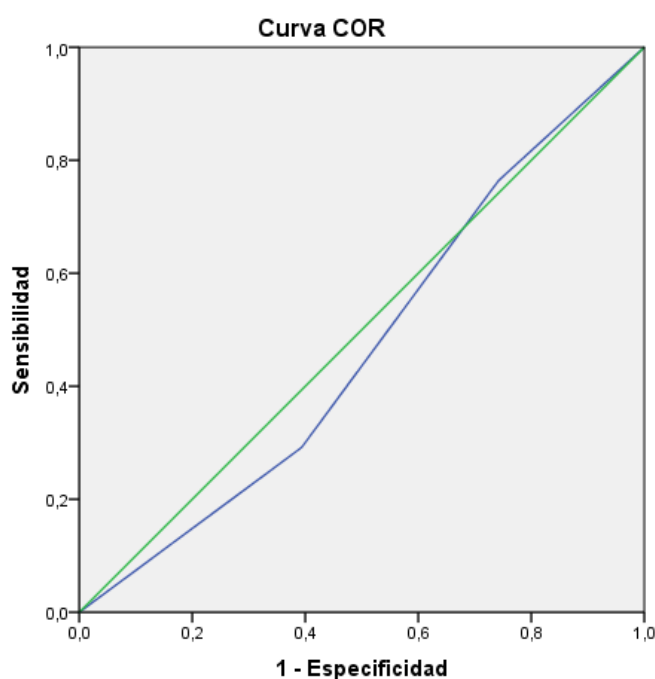
Tabla 33

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,155	,176	,078

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la empatía en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la empatía depende del 17,6% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0.469

*Figura 8.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la empatía.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 46,9% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la empatía en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

### Resultado específico 5

Tabla 34

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las relaciones interpersonales influyen en los elementos tangibles*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	66,175			
Final	29,276	36,899	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de las relaciones interpersonales por parte de los elementos tangibles en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, así mismo se tiene que el valor del Chi cuadrado es igual a 36,899 y el p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 35

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,302	2	,192
Desviación	3,234	2	,198

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a la variable; y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_valor 0.192 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 36

*Presentación de los coeficientes de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles*

<b>Estimaciones de parámetro</b>								
						95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tangibles3 = 1]	-1,642	,229	51,555	1	,000	-2,090	-1,194
	[Tangibles3 = 2]	,035	,194	,032	1	,858	-,346	,415
Ubicación	[Relaciones3=1]	-2,027	,343	34,939	1	,000	-2,699	-1,355
	[Relaciones3=2]	-,643	,292	4,864	1	,027	-1,214	-,072
	[Relaciones3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 36 muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las relaciones interpersonales, se asumirá para la comparación al nivel malo (1) frente a los elementos tangibles en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017, en la cual se asumirá también el nivel bajo (1). Al respecto la variable relaciones interpersonales es protector; lo que quiere decir que las relaciones interpersonales con nivel malo, tiene la probabilidad de que el nivel de los elementos tangibles sea también malo, para estas expresiones se tiene los valores de Wald de 34,939 y 51,555, siendo estos significativos ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ).

#### **Prueba de la hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

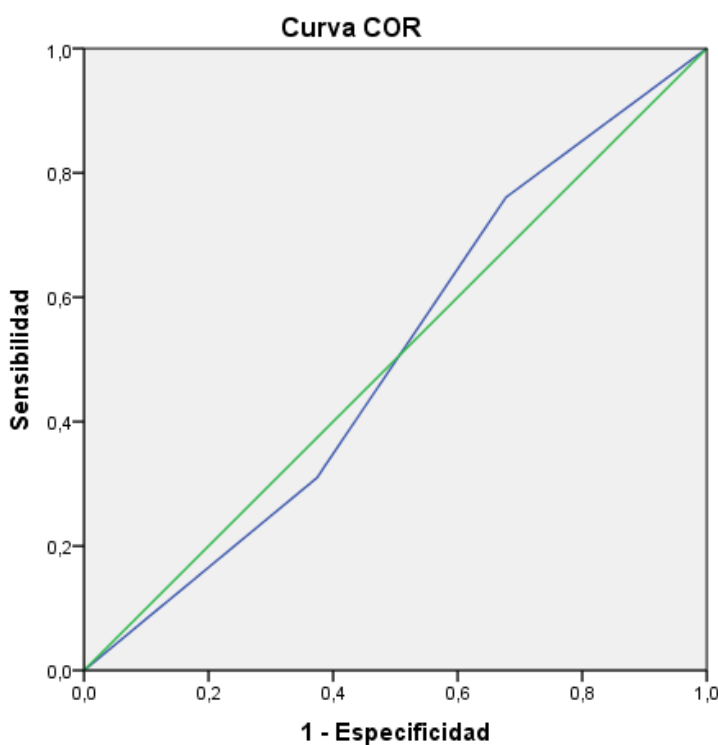
Tabla 37

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,151	,170	,075

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalckerke, implicando que la variabilidad de la empatía depende del 17,0% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



Área: 0.504

*Figura 9.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en los aspectos tangibles.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 50,4% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

## **IV. Discusión**

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.

Con referencia al objetivo general los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la calidad del servicio depende del 14,1% de las relaciones interpersonales. Estos resultados son coincidentes con los de Redhead (2015) sostuvo que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se demostró con esta investigación que sí coexiste una relación directa y demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. También, Pérez y Rivera (2015) concluyeron que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la fiabilidad al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la fiabilidad depende del 12,0% de las relaciones interpersonales. Estos resultados son similares con los de Carrera (2015) sostuvo que la calidad de servicio tiene una directa relación con la satisfacción del cliente. Por ultimo planteo algunas recomendaciones y conclusiones que sirvieron como base para la toma de decisiones de la empresa que beneficiara a la mejora continua. También



Valverde (2015) afirmó que el clima organizacional si influye de manera positiva en la satisfacción laboral del personal. Esto se pudo comprobar ya que logro determinar que el personal mantenía frecuente una actitud positiva que favorecía directamente en la satisfacción laboral de ellos mismos.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 14,8% de las relaciones interpersonales. También Sánchez (2013) concluyó que el usuario de la consulta externa mostro su satisfacción coligada a la infraestructura de la institución. Además, se encontró que la satisfacción está asociada al trato personal, la cual con respecto a la percepción del usuario fue calificado como bueno el trato en el área de admisión, se sumó también el buen trato del médico estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos. También afirmó que los responsables directos de la calidad y la satisfacción del usuario, tienen la obligación de no sólo hacer énfasis en la preparación del personal, de mantener la limpieza y la buena condición de la infraestructura de la institución sino también de fortificar e implementar programas o sistemas que agilicen los procedimientos para lograr un óptimo acceso a las consultas médicas, exterminar los tiempos prolongados de espera para consulta así como también poner énfasis en el surtimiento completo de las recetas médicas

En referencia al tercer objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la seguridad en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la

influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la seguridad. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la seguridad depende del 13,4% de las relaciones interpersonales.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la empatía al usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la empatía. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la empatía depende del 17,6% de las relaciones interpersonales.

En referencia al quinto objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de los elementos tangibles depende del 17,0% de las relaciones interpersonales.

## **V. Conclusiones**

**Primera**

Con referencia al primer objetivo general se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se comprueba con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la calidad del servicio depende del 14,1% de las relaciones interpersonales.

**Segunda**

En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la fiabilidad depende del 12,0% de las relaciones interpersonales.

**Tercera**

Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 14,8% de las relaciones interpersonales.

**Cuarta**

En referencia al tercer objetivo específico se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Esto se comprueba con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la seguridad depende del 13,4% de las relaciones interpersonales.

**Quinta**

En relación con el cuarto objetivo específico se concluye que, existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la empatía depende del 17,6% de las relaciones interpersonales

**Sexta**

En referencia al quinto objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo que se prueba con el coeficiente de Nagalkerke, donde se indica que la variabilidad de los elementos tangibles depende del 17,0% de las relaciones interpersonales.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

Mediante el líder, administrador de la OSPE, se debe profundizar y dar mayor énfasis en el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales, de tal manera que estas influyan en mayor porcentaje en la calidad de servicio, pues a diario el personal administrativo es quien da la cara frente al usuario por lo que realizando actividades de integración, capacitaciones laborales y reuniones de gestión se conseguirá optimizar toda interacción, la comunicación, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y al compañerismo entre el personal administrativo, lo que a la larga beneficiara al usuario no solo en la buena calidad e información que se le otorgue , sino también en el trato y atención brindada.

**Segunda**

Sobre la fiabilidad en la calidad de servicio, se recomienda dar mayor énfasis en el compromiso que plantea la institución con el usuario acerca de los servicios y atenciones que estos esperan recibir. Las óptimas formas de relaciones interpersonales entre el personal administrativo elevaran las probabilidades de lograr este objetivo, el que incluye la realización de una buena atención, el buen trato al usuario y sobre todo el interés sincero del personal administrativo por dar solución a las necesidades del usuario.

**Tercera**

Sobre la dependencia de la capacidad de respuesta al usuario con las relaciones interpersonales, es importante contar con soluciones estandarizadas dentro de la OSPE para tratar problemas cotidianos en la atención al usuario, implementar protocolos de reacción y soluciones que se puedan brindar ante los errores involuntarios que se puedan cometer en el proceso de atención, al otorgar información o al procesar algún trámite mediante los sistemas de aseguramiento. Con estos protocolos de reacción se logrará evitar la improvisación que muchas veces de al usuario una imagen equivocada de la OSPE.

**Cuarta**

Se recomienda sobre la dependencia de la seguridad con las relaciones interpersonales que el personal administrativo procure que el cliente perciba que la OSPE sabe lo que está haciendo para que el usuario no tema no recibir un buen servicio. La seguridad se mide con el conocimiento y habilidades que demuestre el empleado que inspire al usuario confianza y credibilidad esto se lograra con la buena organización de la información y sobre todo con capacitaciones constantes para el desarrollo de las tareas laborales.

**Quinta**

La empatía del personal administrativo hacia el usuario, se logrará cuando el personal administrativo logre ponerse realmente en la posición del usuario y pueda entender sus problemas y necesidades, reconociendo así de forma plena las emociones del usuario, esto siempre y cuando se fomente las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo ello se hará efectivo en cuanto el líder organice equitativamente a su equipo de trabajo para que no existan diferencias especialmente por las modalidades de contrato, lo que muchas veces afecta el desempeño laboral por el descontento del personal contratado frente al personal nombrado quienes por ejemplo cuentan con un horario de trabajo y responsabilidades menores, ello dista mucho de lo que ocurre con los trabajadores del contrato administrativo de servicio (CAS).

**Sexta**

Se recomienda que los elementos tangibles como avisos, formularios, paneles de informativos, sistemas de aseguramiento cumplan con los estándares para la buena atención del usuario que permitan que se faciliten las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de tal forma que esto se vea reflejado en la buena calidad de servicio hacia el usuario.



## **VII. Referencias**

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT. Lambayeque, Perú.
- Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Editorial BL Consultores Asociados 6ta edición. Caracas.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México, D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Blanchard, K, Zigarmi P. y Zigarmi, D. (1986). *El Líder Ejecutivo al minuto*. Grijalbo, México.
- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica*. Siglo Veintiuno Editores. 3era Edición.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. y Gallardo, L. (2010). *Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el, 577-593*.
- Carrera, D. (2015). Tesis *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú - Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cartwright, D. (1971). *Dinámica de Grupos*. Editorial Trillas México.
- Chiavenato, I (1993). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A., Bogota D.E.
- Chiavenato, I (1999). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. McGRAW-Hill/interamericana editores, México.

- Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2006). *Relaciones humanas*. Cengage Learning Editores.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.
- Escobedo, H. (2015). *Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Perú.
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Editorial moderna, Cusco – Perú.
- Gallego, D. y Ongallo, C. (2003). *Psicología social y de las organizaciones, comportamientos interpersonales*. Editorial Dykinson, S.L. Madrid.
- Gázquez-Linares, J., Pérez-Fuentes, M., Carrión-Martínez, J., Luque de la Rosa, A. y Molero, M. (1990). Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea. *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. Universidad del País Vasco. España.
- Heider, F. (1958). *La psicología de las relaciones interpersonales*. Nueva York, NY: John Wiley & Sons.
- Hellriegel, D. (1998). *Administración*. Séptima Edición. Editorial Soluciones empresariales. México.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472.
- ISO (2008). *Norma internacional ISO 9001*. Traducción oficial, *Sistemas de gestión de calidad*. Requisitos 4ta edición. Ginebra Suiza.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y práctica*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Koontz, H. y Welhrich, H. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global*. Editorial Mc Graw Hill. 12ª edición. México.
- La Peña, Y. (2013). *Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general Santa Bárbara de Soria*. (Tesis de Doctorado) Universidad de Alicante, Málaga. España.
- Lewin, K. (1973). *Dinámica de la personalidad*:(selección de artículos). Ediciones Morata.
- Malcolm, P. (1990). *Customer Service. Marketing Intelligence & Planning*. Bradford: t. 8, Nº 7, 16.
- Martínez, F. (2013). *Servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango*. Tesis para Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Revista psicológica, vol. 50, 1943, pp. 370-396.
- Maxwell, J. (2007). *El ABC de las relaciones*; edición literaria a cargo de Lidia Mana Riba (1° ed.) Buenos Aires: V&R, 2007.
- Naranjo, R. (2009) *El cambio en las organizaciones*. Editorial Ingeniare, 112-113.
- Nicuesa. (2013). *Recursos Tangibles e Intangibles en la Empresa*. Recuperado de <http://empresariados.com/recursos-tangibles-eintangibles-en-la-empres/>
- Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial.
- Parker, M. (1940). *Dynamic Administration*. Editorial Lyndall Urwick, Henry C. Metcalf
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Traducido por Víctor Sánchez de Zavala (1ª edición). Madrid: Editorial Tecnos (publicado el 1962).
- Quintero; J (2007) *Seminario teorías y paradigmas educativos*. Universidad Fermin Toro. Escuela de Doctorado Venezuela. Extraído el 28 de Junio del 2012 <http://doctorado.josequintero.net/>
- Readhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

- Roche, R. (2004). *Inteligencia pro social. Educando las emociones y valores*. Editado por la Universidad autónoma de Barcelona. Servet de publicaciones Bellaterra.
- Sabino, C. (2013). *El proceso de la investigación*. Editorial Lumen Argentina.
- Sánchez, A. (2017). *El valor del cliente como herramienta estratégica de gestión en un mercado industrial*. Tesis para Doctorado. Universidad de Málaga. España.
- Sánchez, L. (2013). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Tesis para Maestría. México.
- Santiago, A. (s/a). *Formación de equipos de trabajo. Relaciones interpersonales, empatía y sinergia*. Rescatado de <http://desarrollo.transdoc.com.gt/trabajos/articulos/recursos-humanos/Formacion-de-equipos-de-trabajo.-Relaciones-interpersonales-/22954>.
- Sime, N. (2007). *Las relaciones interpersonales en la educación desde el paradigma de la convivencia*. Revista Educación – PUCP Vol. 16 N° 30 pp. 41-52. Perú.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Editorial McGraw-Hill Interamericana México.
- Stremberg, R. (1989). *El triángulo del Amor*. Editorial Paidós. España. Barcelona.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *El Proceso de Investigación Científica*. Tercera Edición. Editorial Limusa, México.

- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.) México: Editorial Limusa.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos Humanos y categorías sociales: Estudios de psicología social*. Herder. Barcelona.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. 1era Edición. Liderazgo 21.
- Triplet, N. (1898). *The dynamogenic factors in peacemaking and competition*. *American journal of Psychology, Indiana University*.EE. UU
- Valverde, F. (2015), *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima, 2014*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Zanjoc, R. (1965). *Social Facilitation*. *Science. American Association for the Advancement of Science*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* Editorial Díaz de Santos.

## **VIII. Anexos**



## Anexo 1. Artículo Científico

### RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN MARTÍN DE PORRES-ESSALUD, 2017

Jessica Clara Quiroz Rodríguez<sup>1</sup>

#### RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”, se planteó como propósito, el comprobar la existencia de influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017. En la investigación se realizó un estudio de tipo básico, descriptivo, de diseño no experimental, según su naturaleza es cuantitativa, con una población de usuarios transeúntes; y una muestra de usuarios captados mediante procedimientos no probabilísticos en un periodo de una semana en la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, se aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estandarizado cuyos ítems están en coherencia con las dimensiones y los indicadores de las variables.

Con la presente investigación se concluyó que existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres- Essalud 2017, que se comprobó con el coeficiente de Nagalkerke, el que indica que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 14.1% de las relaciones interpersonales.

*Palabras clave:* Relaciones interpersonales, usuario, calidad de servicio.

---

<sup>1</sup> Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú; jessi\_06901@hotmail.com

## ABSTRACT

In the present research work entitled "Interpersonal relations in the quality of service to the user of the Office of Insurance and Economic Benefits San Martín de Porres - EsSalud, 2017", it was proposed as a purpose, to verify the existence of influence of interpersonal relationships in the quality of service to the user of the insurance and economic benefits office San Martín de Porres - EsSalud, 2017. In the research, a basic, descriptive, non-experimental design study was carried out, according to its quantitative nature, with a population of passive users; and a sample of users captured through non-probabilistic procedures in a period of one week at the San Martín de Porres-EsSalud insurance and benefits office, the survey technique was applied through a standardized questionnaire whose items are consistent with the dimensions and the indicators of the variables.

The present investigation concluded that there is influence of the interpersonal relations and quality of service to the user of the insurance office and economic benefits of San Martín de Porres- EsSalud 2017, which was verified with the coefficient of Nagalkerke, which indicates that the Variability of quality and service depends on 14.1% of interpersonal relationships.

*Key words:* Interpersonal relationships, user, quality of service

## 1. Introducción

A lo largo del tiempo la atención de la salud del ser humano ha sido una preocupación de primer orden, y aunque muchas veces no se han logrado los objetivos primigenios de su función, el Estado a través de sus instituciones tutelares, ha brindado atención a millones de usuarios.

De toda esta experiencia, hemos aprendido, así en el caso del seguro social EsSalud, éste ha ido cambiando sus procedimientos en cuanto a la forma de atención al paciente, mejoramiento del sistema de atención, además del cambio progresivo del TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativo), lo que le brinda la posibilidad de una idónea atención médica a los asegurados. Sin embargo, las quejas son innumerables, existiendo diferentes tipos de quejas sobre atención y mala información en el libro de reclamaciones de las oficinas administrativas.

El objetivo de la investigación es determinar cómo influyen las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres al momento de brindar la orientación respectiva que les permitirá realizar los diversos procedimientos para recibir atención en Essalud. Para lograr este objetivo describiremos los diversos procedimientos, puntualizando en los diferentes modelos de comunicación existentes, acogiéndonos a uno de ellos, para explicar el comportamiento de los involucrados, tanto los pacientes como el personal de la unidad citada.

El contenido incluirá en el primer capítulo, definiciones y teorías sobre la relación interpersonal, el segundo se centra en la definición, selección y deberes del personal administrativo, además del funcionamiento de los sistemas básicos para el proceso de inscripción de los asegurados; y por último en el tercero se describen los principales casos y reclamos más frecuentes en la Oficina de seguros Prestaciones Económicas de San Martín de Porres y el protocolo interno de atención al usuario.

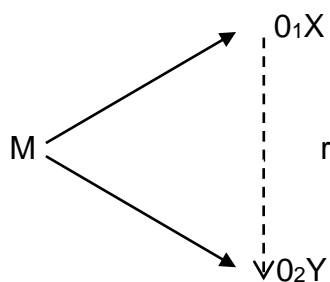
## 2. Metodología

**Tipo de estudio.** El tipo de estudio de la presente investigación es de tipo básica, no experimental es decir descriptiva ya que servirá como referencia para otros estudios buscando relaciones entre sus variables que permitan conocer la influencia que tiene el uno sobre el otro.

A ello se le llama estudios correlacionales, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en donde indica que, para evaluar el nivel de asociación de dos variables, se mide una por una, luego se cuantifican, analizan y después se establecen los vínculos. Los que permiten la formulación de hipótesis que en la investigación son puestas a prueba.

**Diseño.** El diseño de la investigación fue transversal - no experimental, según Hernández et al. (2014) el diseño es transversal porque las mediciones se perciben en un periodo de tiempo y es no experimental pues se observan las circunstancias, como se comportan y como se encuentran en su situación natural para después analizarlos. Además, tuvo un diseño descriptivo- correlacional, descriptivo pues Hernández et al. (2014) nos dice que se pretende medir o recoger información sobre las variables, fenómenos, o situaciones y contextos y correlacional porque busca estudiar y comprobar la relación entre una y otra variable en un momento específico.

Gráficamente se considera:



*Figura 1: Diseños de investigación causal*

**Dónde:**

- M : Muestra de Estudio
- X : Variable independiente
- Y : Variable dependiente
- 0<sub>1</sub>, 0<sub>2</sub> : Observaciones de la muestra en la variable X e Y respectivamente
- r : Correlación causal

**Población**

Bernal (2006) señala que “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164)

En la investigación se tomó como promedio la cantidad de usuarios que reciben atención y servicio en la OSPE San Martín de Porres en el periodo de una semana en donde se pudo apreciar que por día se atienden un estimado de cien personas por lo que en una semana laboral que contiene cinco días, la población estudiada fue de 500 personas.

**Muestra**

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra de estudio corresponde al grupo de usuarios de servicios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres – Essalud, la muestra fue de 217 usuarios atendidos durante la semana 4 del mes de abril del

año 2017, comprendida desde el día 24 de abril al 28 de abril constituyéndose en una muestra probabilística.

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para la recolección de datos se recurrirá a la técnica de la encuesta. Acerca de esta técnica Tamayo y Tamayo (2008) nos indica que:

“Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 24)

### **Instrumento**

El instrumento a emplear es el cuestionario, acerca de ello Tamayo y Tamayo (2008), señala que:

“El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p. 124)

En la presente investigación se utilizó la encuesta Servqual modificada, en la que se mide dos cuestionarios tanto expectativas como percepción de las cuales se utilizara para medir la variable relaciones interpersonales el primer cuestionario denominado expectativas y para la variable calidad de servicio el cuestionario denominado percepciones

### Ficha técnica de la encuesta de la variable relaciones interpersonales y calidad de servicio

Nombre	:	Encuesta servqual modificada
Autor y Año	:	Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry , 1992
Universo de estudio:		Usuarios de una organización
Nivel de confianza	:	95%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	227 usuarios
Tipo de técnica	:	Cuestionario
Tipo de instrumento:		Encuesta
Fecha de trabajo de campo:		Del 24 de abril al 28 de abril 2017.

### Método de análisis de datos

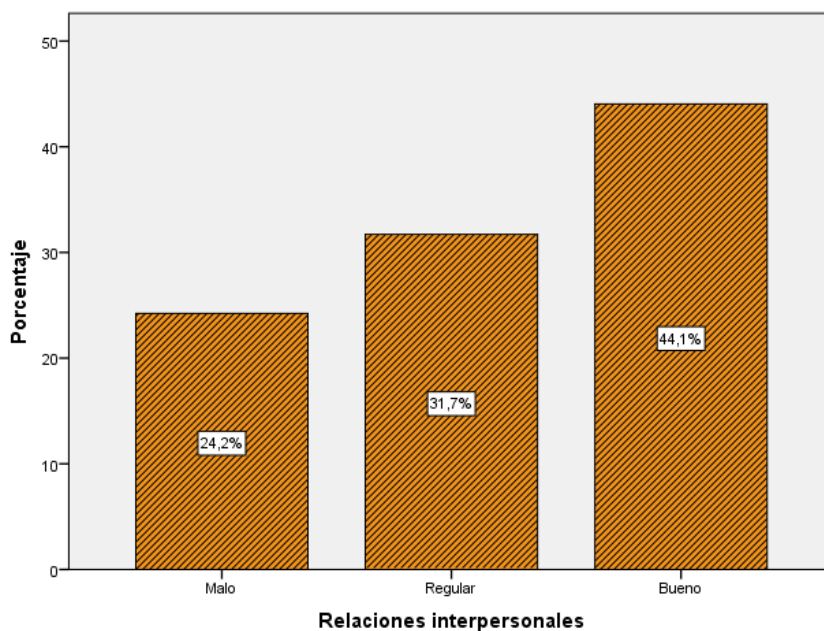
Para el análisis de los datos de la investigación se usarán los siguientes procedimientos estadísticos, estadística descriptiva, necesaria para describir la conducta de una variable en una población, y la estadística inferencial, para determinar la correlación de las variables se aplicará los estadísticos de correlación respectivos, contrastación de hipótesis.

### 3. Resultados

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de los niveles de la variable relaciones interpersonales*

Relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	55	24,2	24,2	24,2
	Regular	72	31,7	31,7	55,9
	Bueno	100	44,1	44,1	100,0
	Total	227	100,0	100,0	



*Figura 1. Niveles de la variable relaciones interpersonales*

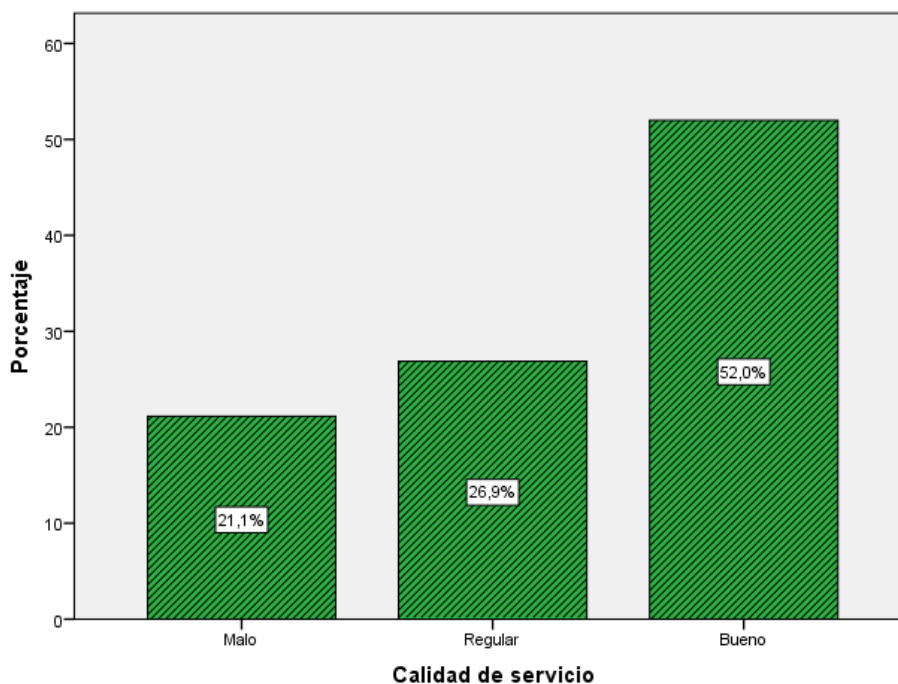
En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 44,1% de los usuarios de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017 percibe las relaciones interpersonales en el nivel bueno, seguido de 31,7% que las perciben en el nivel regular y el 24,2% opinaron que están en el nivel malo.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	48	21,1	21,1	21,1
	Regular	61	26,9	26,9	48,0
	Bueno	118	52,0	52,0	100,0
	Total	227	100,0	100,0	





*Figura 2. Niveles de la calidad de servicio*

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 52,0% de los usuarios de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017 percibieron la calidad del servicio en el nivel bueno, seguido de 26,9% que lo percibieron en el nivel regular y el 21,1% opinaron que está en el nivel malo.

### **Prueba de la hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

H<sub>1</sub>: Existe relación de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

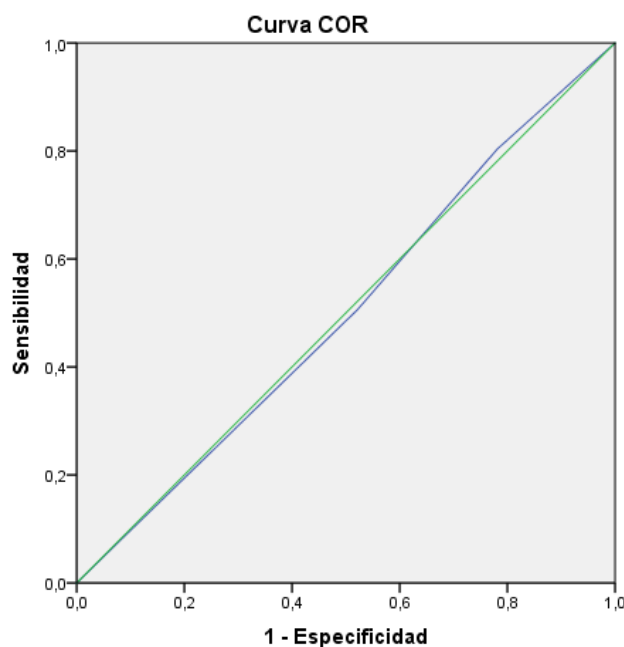
Tabla 3

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado		
Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,123	,141	,064

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalckerke, implicando que la variabilidad de la calidad del servicio depende el 14,1% de las relaciones interpersonales en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud.



*Figura 3.* Representación del área COR como incidencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio. Área: 0.499

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 49.9% representando un nivel moderado de influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.

#### 4. Discusión

Con referencia al objetivo general los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la calidad del servicio depende del 14,1% de las relaciones interpersonales. Estos resultados son coincidentes con los de Redhead (2015), sostuvo que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se demostró con esta investigación que sí coexiste una relación directa y demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. También, Pérez y Rivera (2015), concluyeron que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la fiabilidad de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la fiabilidad al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la fiabilidad depende del 12,0% de las relaciones interpersonales. Estos resultados son similares con los de Carrera (2015), sostuvo que la calidad de servicio tiene una directa relación con la satisfacción del cliente. Por ultimo planteo algunas recomendaciones y conclusiones que sirvieron como base para la toma de decisiones de la empresa que beneficiara a la mejora continua. También Valverde (2015), afirmó que el clima organizacional si influye de manera positiva en la satisfacción laboral del personal. Esto se pudo comprobar ya que logro

determinar que el personal mantenía frecuente una actitud positiva que favorecía directamente en la satisfacción laboral de ellos mismos.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la capacidad de respuesta al usuario. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 14,8% de las relaciones interpersonales. También Sánchez (2013) concluyó que el usuario de la consulta externa mostro su satisfacción coligada a la infraestructura de la institución. Además, se encontró que la satisfacción está asociada al trato personal, la cual con respecto a la percepción del usuario fue calificado como bueno el trato en el área de admisión, se sumó también el buen trato del médico estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos. También afirmó que los responsables directos de la calidad y la satisfacción del usuario, tienen la obligación de no sólo hacer énfasis en la preparación del personal, de mantener la limpieza y la buena condición de la infraestructura de la institución sino también de fortificar e implementar programas o sistemas que agilicen los procedimientos para lograr un óptimo acceso a las consultas médicas, exterminar los tiempos prolongados de espera para consulta así como también poner énfasis en el surtimiento completo de las recetas médicas

En referencia al tercer objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la seguridad en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la seguridad. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la seguridad depende del 13,4% de las relaciones interpersonales.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en la empatía al usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en la empatía. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de la empatía depende del 17,6% de las relaciones interpersonales.

En referencia al quinto objetivo específico, los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal indican que existe influencia de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la cual indica que se estaría presentando la influencia porcentual de las relaciones interpersonales en los elementos tangibles. Asimismo, se tiene al coeficiente de Nagalkerke, expresando que la variabilidad de los elementos tangibles depende del 17,0% de las relaciones interpersonales.

## **5. Conclusiones**

Con referencia al primer objetivo general se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017. Esto se comprueba con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la calidad del servicio depende del 14,1% de las relaciones interpersonales.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la fiabilidad depende del 12,0% de las relaciones interpersonales.

Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones

Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 14,8% de las relaciones interpersonales.

En referencia al tercer objetivo específico se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Esto se comprueba con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la seguridad depende del 13,4% de las relaciones interpersonales.

En relación con el cuarto objetivo específico se concluye que, existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de Nagalkerke, el cual indica que la variabilidad de la empatía depende del 17,6% de las relaciones interpersonales

En referencia al quinto objetivo específico, se concluye que existe influencia de las relaciones interpersonales en la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017. Lo que se prueba con el coeficiente de Nagalkerke, donde se indica que la variabilidad de los elementos tangibles depende del 17,0% de las relaciones interpersonales.

## **6. Referencias**

- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México, D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Carrera, D. (2015). tesis *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú - Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014*. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*,

- período 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Readhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Sánchez, L. (2013). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Tesis para Maestría. México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.) México: Editorial Limusa.
- Valverde, F. (2015). en su tesis *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima, 2014*. Universidad Cesar Vallejo
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* Editorial Díaz de Santos.

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

Yo, Jessica Clara Quiroz Rodríguez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI70553467, con el artículo titulado

“Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado 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 Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 06 de setiembre del 2017

Jessica Clara Quiroz Rodríguez



## Anexo 2. Matriz de Consistencia

<b>Título:</b> Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017							
<b>Autor:</b> Jessica Clara Quiroz Rodríguez							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?	Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.	Existe relación entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres - Essalud. 2017.	<b>Variable 1: Relaciones interpersonales</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems (Expectativas)</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Motivación</b>	-Convivencia -Buenos valores -Cumplimiento de reglas establecidas	1, 2, 3, 4, 5	Muy Malo (1) Malo (2) Tendencia a Rechazo (3) Regular (4) Tendencia a Bueno (5) Bueno (6) Muy Bueno (7)	Bajo (0 a 55) Medio (56 a 84) Alto (85 a +)
			<b>Liderazgo</b>	-Toma de decisiones. -Participativo. -Comunicativo.	6, 7, 8		
			<b>Comunicación</b>	-Buena comunicación. -Integración. -Salud mental.	9, 10, 11, 12		
<b>Dinámica de grupo</b>	-Trabajo en equipo -Incentivos. -Aspectos ambientales	13, 14, 15, 16					

Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variables e indicadores				
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems (Percepciones)	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?	Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.	Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.	<b>Fiabilidad</b>	-Respetar el orden de atención -Igualdad en la atención. -Respeto al horario de atención -Mecanismos para la atención al usuario. -Disponibilidad de insumos.	1, 2, 3, 4,5	Muy Malo (1) Malo (2) Tendencia a Rechazo (3) Regular (4) Tendencia a Bueno (5) Bueno (6) Muy Bueno (7)	Bajo (0 a 78) Medio (79 a 117) Alto (118 a +
			<b>Capacidad de respuesta</b>	-Rapidez en la atención. -Resolución del problema.	6, 7, 8, 9		
			<b>Seguridad</b>	-Respeto a la privacidad. -Evaluación minuciosa y completa. -Confianza por la persona que lo atiende. -Satisfacción de dudas.	10, 11, 12, 13		
¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de	Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de	Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de					

<p>servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?</p>	<p>servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.</p>	<p>usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.</p>	<p><b>Empatía</b></p>	<p>-Trato amable. -Comprensión de la explicación recibida.</p>	<p>14, 15, 16, 17 , 18</p>		
<p>¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?</p>	<p>Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.</p>	<p>Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión seguridad de calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.</p>	<p><b>Aspectos Tangibles</b></p>	<p>- Orientación Adecuada en el establecimiento.</p>	<p>19, 20, 21, 22</p>		

<p>¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?</p>	<p>Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017.</p>	<p>Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión empatía de la calidad de servicio al usuario de la Oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.</p>				
<p>¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario en la</p>	<p>Determinar la relación de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la</p>	<p>Existe relación de las relaciones interpersonales en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la oficina de</p>				

oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017?	oficina de seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – EsSalud, 2017	seguros y prestaciones económicas de San Martín de Porres – Essalud, 2017.					
---	--	--	--	--	--	--	--

### Anexo 3. Consentimiento por la institución

San Martín de Porres, 20 de abril del 2017

Sr. Tomas Paredes Olaya

Jefe de Oficina de Seguros y prestación Económicas San Martín de Porres.

Por medio de la presente, yo Jessica Clara Quiroz Rodriguez, estudiante de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, solicito a usted se me otorgue el debido permiso para realizar el estudio que demanda el desarrollo de tesis titulada "Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y prestación Económicas San Martín de Porres – 2017". Con el fin de obtener mediante el uso del instrumento encuesta los resultados que me permitirán obtener el grado.

Para ello se aplicará dos tipos cuestionarios a los usuarios, uno que medirá las expectativas y otro que medirá las percepciones con respecto al trato y atención que se otorga en sus instalaciones, este estudio se realizará en el transcurso de una semana comprendida del 24 de abril al 28 de abril del presente año, lo que buscará lograr mejoras que permitan las buenas relaciones laborales y por ende la óptima calidad de servicio hacia el usuario.

Sin más que agregar, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

  
Jessica Clara Quiroz Rodriguez  
DNI 70553467



## Anexo 4. Matriz de datos

### Variable: Relaciones Interpersonales

Cuest A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	MOTIV	LID	COM	DIN.GR	total
1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	18	11	15	13	57
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
3	4	5	5	5	4	3	2	6	5	5	3	4	4	4	4	5	23	11	17	17	68
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	16	10	14	12	52
5	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	19	11	13	17	60
6	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	17	11	13	12	53
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	20	11	13	12	56
8	5	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	17	11	15	15	58
9	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	22	13	13	16	64
10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	17	10	18	17	62
11	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	6	5	4	3	4	4	18	10	19	15	62
12	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	23	13	17	20	73
13	3	3	3	2	5	5	4	3	2	2	3	4	5	3	4	2	16	12	11	14	53
14	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	14	7	11	10	42
15	7	7	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	31	15	24	24	94
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	15	12	14	16	57
17	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	15	20	20	85
18	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	17	11	14	15	57
19	4	4	6	5	5	4	4	5	4	3	3	2	6	5	3	4	24	13	12	18	67

20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	15	12	13	12	52
21	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	21	28	28	109
22	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	18	9	14	18	59
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
24	4	5	6	5	6	4	3	4	3	4	3	2	6	5	4	5	26	11	12	20	69
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	16	12	13	15	56
26	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	16	20	20	86
27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	19	9	14	15	57
28	5	5	4	5	5	5	4	5	2	3	3	6	5	4	3	3	24	14	14	15	67
29	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	12	51
30	5	5	4	5	5	4	5	5	6	2	4	4	3	4	4	5	24	14	16	16	70
31	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	15	20	20	85
32	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	3	17	10	18	15	60
33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	22	12	17	16	67
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	25	15	16	16	72
35	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	17	13	19	17	66
36	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	17	10	13	12	52
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
38	4	5	3	3	4	3	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	19	15	17	19	70
39	5	4	5	3	6	3	7	3	5	5	5	3	3	5	5	5	23	13	18	18	72
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
41	2	2	2	3	3	3	4	3	4	6	5	4	3	3	4	4	12	10	19	14	55
42	3	4	4	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	19	10	18	17	64
43	5	5	5	2	2	3	4	4	6	6	3	6	6	6	6	6	19	11	21	24	75
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
45	4	3	3	4	5	3	5	4	6	3	6	5	4	5	4	4	19	12	20	17	68
46	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	23	13	16	16	68
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96



48	4	5	5	4	5	4	6	5	5	6	3	5	4	5	4	5	23	15	19	18	75
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	19	12	15	15	61
50	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	29	16	22	20	87
51	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	19	13	18	17	67
52	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	22	11	16	16	65
53	7	4	4	5	3	5	4	6	5	4	3	6	4	5	4	5	23	15	18	18	74
54	7	7	7	7	7	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	35	17	20	20	92
55	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	16	15	13	8	52
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
57	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	23	9	8	14	54
58	2	6	4	4	5	5	4	6	6	2	5	4	4	2	5	6	21	15	17	17	70
59	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	20	16	24	21	81
60	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	20	14	16	17	67
61	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	20	13	12	20	65
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
63	3	4	6	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	19	14	19	18	70
64	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	24	12	20	16	72
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	15	20	20	80
66	2	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	2	21	12	17	15	65
67	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	23	11	16	20	70
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	30	18	22	20	90
69	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	6	21	13	17	19	70
70	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	19	10	13	12	54
71	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	16	20	20	86
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
74	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
75	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	31	21	24	28	104

76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
77	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	25	16	24	24	89
78	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	33	21	28	28	110
79	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	21	28	28	109
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
83	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	35	20	27	27	109
84	4	5	4	5	4	5	6	4	5	4	5	4	3	4	5	4	22	15	18	16	71
85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	24	12	17	17	70
86	6	4	5	5	4	5	5	4	6	5	4	5	4	5	6	5	24	14	20	20	78
87	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	17	11	12	16	56
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	30	18	24	22	94
89	5	4	6	3	5	4	6	5	4	6	4	5	4	5	4	5	23	15	19	18	75
90	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	6	5	5	5	5	5	17	10	17	20	64
91	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	4	29	15	22	18	84
92	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	34	20	27	27	108
93	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	5	13	10	11	17	51
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
95	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	33	20	24	28	105
96	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	21	9	20	12	62
97	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	30	16	22	23	91
98	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	21	9	17	16	63
99	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	33	20	27	27	107
100	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	20	12	12	15	59
101	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	25	18	24	21	88
102	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	34	21	26	28	109
103	6	6	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	13	12	12	61

104	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	28	16	21	20	85
105	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	34	20	26	28	108
106	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	17	11	14	18	60
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	30	18	24	20	92
108	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	5	5	5	6	7	32	19	24	23	98
109	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	29	16	22	24	91
110	7	7	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	7	31	18	25	24	98
111	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	35	19	26	27	107
112	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	10	7	5	4	26
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
114	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	33	21	27	27	108
115	7	6	6	7	5	5	6	6	7	6	6	7	5	6	6	7	31	17	26	24	98
116	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	19	11	13	14	57
117	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	33	21	26	27	107
118	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	15	20	20	82
119	7	7	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	32	19	26	24	101
120	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	35	20	27	27	109
121	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	18	10	14	16	58
122	7	7	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	16	24	24	94
123	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
124	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	17	11	13	15	56
125	7	6	5	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	29	21	26	27	103
126	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	26	14	19	16	75
127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
128	5	5	6	4	4	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	24	16	23	21	84
129	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	34	21	27	26	108
130	6	6	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	31	18	26	24	99
131	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	6	32	19	26	24	101

132	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	33	20	26	28	107
133	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	27	16	22	20	85
134	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	30	18	24	20	92
135	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	35	18	28	25	106
136	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	5	7	6	7	7	34	19	25	27	105
137	6	7	6	6	4	6	4	6	6	6	6	6	4	6	6	6	29	16	24	22	91
138	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	18	12	13	12	55
139	7	7	7	7	5	5	6	7	6	7	5	7	6	6	7	7	33	18	25	26	102
140	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	30	18	20	20	88
141	7	7	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	32	19	26	24	101
142	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	20	13	18	16	67
143	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	33	19	27	27	106
144	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	18	24	24	96
145	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	5	6	28	16	22	25	91
146	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	18	12	20	14	64
147	7	7	7	7	6	6	6	7	6	5	6	7	7	6	7	7	34	19	24	27	104
148	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	28	18	22	20	88
149	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	6	6	7	32	17	25	26	100
150	7	7	7	7	6	5	5	5	5	7	7	7	7	7	6	6	34	15	26	26	101
151	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	15	20	20	81
152	7	7	5	7	5	6	5	7	7	5	5	7	6	6	6	7	31	18	24	25	98
153	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	13	7	14	12	46
154	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	35	17	24	27	103
155	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	27	18	21	20	86
156	6	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	29	19	25	26	99
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	15	9	14	15	53
158	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	35	18	26	27	106
159	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	4	7	31	20	27	24	102

160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	10	6	10	11	37
161	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	28	18	24	20	90
162	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	5	5	6	31	19	26	22	98	
163	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	16	11	14	15	56	
164	7	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	6	7	6	7	34	18	20	26	98	
165	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	20	13	14	16	63	
166	6	6	5	4	6	7	6	7	5	6	5	7	6	7	7	7	27	20	23	27	97	
167	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	29	18	23	23	93	
168	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	27	17	24	21	89	
169	6	6	6	6	6	5	7	6	7	7	6	7	5	7	6	7	30	18	27	25	100	
170	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	11	8	9	12	40	
171	6	6	6	5	6	6	4	6	6	5	7	6	6	6	5	6	29	16	24	23	92	
172	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	7	7	6	5	7	7	31	17	26	25	99	
173	7	4	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	24	17	24	21	86	
174	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	10	12	13	16	51	
175	7	6	6	6	7	7	5	6	5	6	4	6	6	5	7	6	32	18	21	24	95	
176	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	32	16	25	23	96	
177	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	27	18	24	24	93	
178	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	31	19	27	26	103	
179	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	27	18	24	24	93	
180	7	7	6	7	5	7	5	6	7	6	6	7	6	6	7	7	32	18	26	26	102	
181	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	5	5	6	35	21	25	23	104
182	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	15	20	20	82	
183	6	6	3	4	5	6	4	5	5	5	4	6	6	6	4	5	24	15	20	21	80	
184	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112	
185	4	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	32	20	25	28	105	
186	5	7	5	6	4	6	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	27	16	19	24	86	
187	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	34	21	26	24	105	

188	4	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	28	18	28	28	102
189	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	31	20	25	27	103
190	5	7	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	31	18	24	27	100
191	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	34	21	26	28	109
192	2	2	4	5	4	5	2	2	4	2	3	3	3	4	5	2	17	9	12	14	52
193	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	25	12	19	17	73
194	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	5	6	5	7	5	35	20	22	23	100
195	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
196	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	5	7	7	7	6	33	20	25	27	105
197	5	5	6	6	5	2	3	6	6	7	6	6	5	6	2	7	27	11	25	20	83
198	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	21	28	28	109
199	7	7	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	33	18	28	26	105
200	6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	7	7	6	7	6	6	29	16	26	25	96
201	7	7	7	7	5	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	33	19	25	27	104
202	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
203	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
204	7	7	2	1	2	1	5	4	1	1	1	1	1	2	1	5	19	10	4	9	42
205	6	7	7	6	7	2	7	6	6	6	5	4	4	6	4	6	33	15	21	20	89
206	4	5	4	3	5	4	5	5	5	7	7	7	7	7	6	7	21	14	26	27	88
207	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
208	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	31	20	24	25	100
209	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	32	21	27	26	106
210	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	32	21	27	25	105
211	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	32	19	28	27	106
212	6	7	5	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	29	17	28	28	102
213	6	7	5	5	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	29	17	27	28	101
214	5	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	29	19	28	28	104
215	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	33	20	27	28	108

216	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	34	21	28	28	111
217	2	6	6	6	4	4	6	6	6	6	4	6	6	6	4	6	24	16	22	22	84
218	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	33	21	27	28	109
219	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	33	19	27	27	106
220	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	35	21	28	27	111
221	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	14	8	10	11	43
222	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	21	28	28	109
223	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
224	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
225	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	20	28	28	111
226	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	21	28	28	112
227	7	6	6	6	5	4	6	6	6	6	3	3	6	6	7	7	30	16	18	26	90

Variable: Calidad de Servicio

Cuest B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	FIAB	C.RESP	SEG	EMP	TANG	total
1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	15	15	13	21	12	76
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	22	25	20	112
3	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	7	32	26	26	28	26	138
4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	21	25	20	116
5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	4	5	7	5	6	5	5	4	5	6	5	5	6	27	21	21	25	22	116
6	7	7	7	6	6	6	5	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	33	21	28	31	27	140
7	4	5	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	18	10	13	18	13	72
8	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	31	22	24	30	24	131
9	7	7	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	7	7	7	5	6	6	5	6	5	30	23	22	32	22	129
10	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	22	19	18	21	12	92
11	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	5	5	33	26	24	29	23	135
12	7	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	31	20	24	30	24	129
13	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	29	23	23	28	21	124
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	24	16	18	23	20	101
15	7	7	6	6	7	6	7	5	5	5	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	33	23	23	34	27	140
16	7	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	32	23	24	29	28	136
17	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	21	18	17	21	16	93
18	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	27	20	24	27	21	119
19	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	28	23	23	28	22	124
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	22	20	19	16	12	89
21	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	6	7	6	7	7	31	25	25	32	27	140
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	18	14	15	20	13	80



23	6	6	6	6	5	4	4	4	7	6	6	7	6	6	7	6	4	6	5	7	6	6	29	19	25	29	24	126
24	6	6	6	4	4	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	26	21	23	28	21	119
25	7	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	30	20	23	29	24	126
26	6	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	4	6	4	6	6	7	6	6	7	5	28	20	22	29	24	123
27	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	19	15	16	18	12	80
28	7	6	7	6	6	6	7	4	6	6	6	4	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	32	23	21	28	23	127
29	5	6	6	7	5	6	6	6	4	5	5	6	5	5	6	6	4	6	5	6	7	6	29	22	21	27	24	123
30	7	5	5	6	6	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	29	19	23	30	24	125
31	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	17	14	12	16	13	72
32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	4	6	6	7	6	6	7	6	6	31	24	24	29	25	133
33	6	6	6	5	5	5	4	4	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	28	18	22	28	23	119
34	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	30	20	24	28	20	122
35	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	32	23	24	32	24	135
36	6	5	6	4	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	7	26	23	23	28	24	124
37	7	7	5	6	6	5	5	4	4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	31	18	21	29	24	123
38	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	33	28	25	32	28	146
39	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	23	14	18	18	16	89
40	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	30	20	22	28	20	120
41	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	34	26	28	34	26	148
42	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	20	20	16	22	10	88
43	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	29	20	24	29	21	123
44	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	4	5	5	6	6	5	25	20	21	27	22	115
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	25	20	23	28	20	116
46	6	5	6	5	5	7	7	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	7	27	26	23	29	26	131
47	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	33	25	26	33	28	145
48	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	9	8	8	9	6	40
49	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	31	20	20	27	24	122

50	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	34	27	25	34	27	147
51	7	7	5	5	6	6	7	6	5	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	30	24	25	33	26	138
52	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	17	14	8	13	12	64
53	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	7	7	7	34	25	26	29	27	141
54	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	28	20	21	29	24	122
55	7	7	5	5	5	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	29	25	26	33	27	140
56	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	34	27	28	33	27	149
57	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	10	14	13	17	15	69
58	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	28	24	24	30	21	127	
59	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	34	27	27	33	27	148
60	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	20	12	8	14	16	70
61	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	31	26	25	33	28	143
62	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	20	20	25	20	111	
63	6	6	5	6	6	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	6	29	21	19	23	21	113
64	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6		27	21	22	27	18	115
65	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	4	5	5	4	4	5	5	5	27	21	21	24	19	112
66	7	6	7	7	6	7	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	33	24	24	30	28	139
67	7	7	4	5	5	6	6	4	6	5	6	6	4	5	6	6	4	5	5	4	4	4	28	22	21	26	17	114
68	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5	6	5	6	5	4	5	24	21	20	26	20	111
69	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	34	26	28	33	27	148
70	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	22	16	22	30	24	114
71	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	28	20	22	30	23	123
72	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	7	33	26	26	32	24	141
73	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	34	24	24	33	27	142
74	5	5	4	5	6	6	6	5	5	4	6	6	5	6	5	5	4	5	6	6	6	6	25	22	21	25	24	117
75	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	21	12	14	18	16	81
76	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	5	5	6	6	7	7	6	5	6	7	34	26	26	31	24	141

77	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	30	20	21	30	22	123	
78	7	7	7	5	5	7	7	6	6	5	5	5	6	7	7	7	6	6	5	7	7	31	26	21	34	25	137	
79	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	18	19	16	24	20	97	
80	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	32	27	26	32	27	144
81	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	30	27	28	31	24	140	
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	28	28	35	28	154	
83	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	35	27	24	31	28	145	
84	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	29	26	25	34	27	141	
85	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	30	25	24	32	25	136	
86	5	6	7	5	6	6	6	6	5	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	29	23	26	31	28	137	
87	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	34	26	24	30	24	138	
88	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	31	25	25	35	28	144	
89	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	27	28	35	28	150	
90	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	28	28	35	28	154	
91	5	5	6	7	7	7	6	6	6	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	30	26	24	32	28	140	
92	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	32	24	25	34	27	142	
93	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	26	20	20	25	20	111	
94	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	28	22	22	27	22	121	
95	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	21	20	16	24	20	101	
96	5	5	4	5	5	4	5	4	5	6	2	5	5	5	6	3	5	4	2	6	5	24	18	18	23	18	101	
97	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	20	20	12	21	16	89	
98	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	29	20	22	27	20	118	
99	4	3	4	3	4	4	6	6	3	4	4	5	4	2	2	2	3	3	5	4	4	18	19	17	12	18	84	
100	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	19	17	17	24	13	90	
101	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	25	22	20	25	16	108	
102	3	4	4	3	5	4	4	3	6	5	4	4	5	4	6	4	5	3	5	4	5	19	17	18	22	18	94	
103	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	23	18	17	17	8	83	

104	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	21	21	25	20	112
105	4	4	5	5	4	6	5	3	5	4	5	5	6	3	4	5	4	4	5	4	5	5	22	19	20	20	19	100
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	15	12	16	18	13	74
107	3	3	2	5	6	4	5	4	3	6	5	4	5	4	6	4	5	6	3	4	4	3	19	16	20	25	14	94
108	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	11	14	11	13	11	60
109	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	25	21	23	30	20	119
110	4	5	3	6	6	4	5	4	5	4	5	7	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	24	18	19	22	15	98
111	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	18	14	14	12	13	71
112	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	25	19	19	25	16	104
113	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	5	5	5	5	5	7	7	7	6	7	34	25	24	27	27	137
114	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	5	5	2	2	2	4	4	4	16	12	12	16	14	70
115	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	26	20	20	25	16	107
116	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	33	28	27	33	26	147
117	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	25	11	15	19	18	88
118	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	26	20	20	25	17	108
119	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	15	14	14	14	16	73
120	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	34	26	27	34	28	149
121	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	22	13	14	17	15	81
122	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	27	20	20	28	20	115
123	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	15	14	14	16	12	71
124	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	6	4	5	5	23	17	14	19	20	93
125	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	19	18	13	18	16	84
126	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	21	18	14	17	16	86
127	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	22	18	18	22	16	96
128	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	18	13	17	18	17	83
129	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	14	14	20	16	81
130	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	24	16	16	19	16	91

131	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	22	15	16	18	17	88
132	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	22	19	16	21	16	94
133	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	6	6	22	19	13	19	21	94	
134	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	21	19	16	22	18	96
135	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	32	24	24	30	21	131	
136	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	11	10	10	12	8	51
137	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	25	21	24	30	20	120
138	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	13	9	10	17	12	61
139	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	19	16	15	20	17	87
140	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	18	13	10	10	71
141	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	25	21	24	30	24	124
142	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	14	15	16	16	81
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	25	20	110
144	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	21	20	15	17	18	91
145	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	21	19	16	24	16	96
146	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	30	24	24	30	20	128
147	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	15	15	15	16	15	76
148	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	19	17	14	17	19	86
149	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	21	16	16	20	14	87
150	5	3	5	4	2	5	4	5	5	3	4	5	5	6	5	6	3	4	4	5	5	6	19	19	17	24	20	99
151	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	16	19	25	20	104
152	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	18	14	18	22	15	87
153	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	23	17	17	23	14	94
154	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	30	24	24	30	26	134
155	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	3	19	17	16	19	14	85
156	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	19	14	17	17	14	81
157	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	24	24	30	24	132

158	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	6	5	4	5	5	5	4	18	16	19	23	19	95
159	5	3	5	2	5	3	3	5	3	6	5	6	6	6	3	3	3	6	5	5	5	5	20	14	23	21	20	98
160	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	17	20	25	20	107
161	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	24	16	18	19	15	92
162	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	24	24	30	24	132
163	4	4	4	3	3	5	5	5	6	6	5	5	4	4	6	6	4	3	3	3	5	5	18	21	20	23	16	98
164	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	27	24	24	30	23	128
165	5	4	5	4	5	4	3	5	6	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	23	18	16	23	17	97
166	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	17	14	13	16	15	75
167	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	16	19	25	20	104
168	4	5	4	5	5	4	5	4	6	6	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	6	23	19	18	23	17	100
169	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	23	12	14	23	17	89
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	20	16	20	16	97
171	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	6	2	5	5	4	5	4	22	18	19	22	18	99
172	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	6	4	4	5	5	21	18	18	23	18	98
173	2	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	20	17	16	22	18	93
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	25	20	110
175	4	4	4	3	3	5	5	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	5	18	14	12	14	15	73
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	25	20	21	25	17	108
177	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	21	14	15	16	20	86
178	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	22	13	18	22	17	92
179	6	6	6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	26	17	18	23	17	101
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	25	20	110
181	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	6	2	2	4	4	3	4	4	3	6	5	6	18	17	15	19	20	89
182	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3	17	15	12	20	16	80
183	5	5	4	5	4	5	3	2	5	6	6	5	5	6	4	5	5	5	6	5	5	5	23	15	22	25	21	106
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	8	10	8	44

185	6	6	6	5	5	5	6	6	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	3	4	5	28	21	28	31	16	124
186	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	28	20	22	30	17	117
187	5	6	5	6	1	1	4	5	2	7	6	6	5	5	5	5	5	2	2	2	3	23	12	24	25	9	93	
188	4	6	6	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	6	1	5	24	13	15	24	16	92
189	6	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	26	23	26	33	26	134
190	6	7	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	33	26	28	35	27	149
191	6	6	5	6	6	5	6	6	4	5	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	4	5	29	21	25	33	20	128
192	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	28	24	22	30	19	123
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88
194	2	4	1	2	1	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	6	6	4	2	2	2	10	14	12	24	10	70
195	2	7	7	7	2	5	2	2	4	4	7	7	3	7	6	7	5	7	7	5	3	7	25	13	21	32	22	113
196	6	6	7	6	6	5	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	5	5	31	22	25	32	21	131
197	6	6	7	6	6	3	6	3	6	7	7	7	6	6	3	6	7	7	4	6	3	7	31	18	27	29	20	125
198	1	6	4	2	1	5	6	6	1	1	1	1	1	2	5	6	2	2	1	6	6	6	14	18	4	17	19	72
199	6	1	1	6	6	5	6	1	1	7	7	6	6	5	7	7	5	7	1	7	4	7	20	13	26	31	19	109
200	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	30	22	25	31	23	131
201	7	7	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	30	21	23	29	21	124
202	2	4	2	3	3	1	4	2	2	4	2	1	3	3	3	4	6	6	2	2	2	3	14	9	10	22	9	64
203	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	7	1	1	7	7	5	5	5	4	4	17	24	54
204	6	6	6	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	5	1	21	9	4	9	16	59
205	7	7	6	6	7	3	7	6	6	6	5	4	5	5	4	6	7	7	6	5	5	6	33	22	20	29	22	126
206	6	7	3	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	6	23	15	15	21	16	90
207	5	6	5	3	6	6	7	7	1	2	1	1	1	4	6	6	2	2	3	5	5	5	25	21	5	20	18	89
208	5	5	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	3	3	23	14	18	25	16	96
209	4	5	5	6	4	6	6	6	5	5	6	4	3	6	4	6	6	5	5	6	6	5	24	23	18	27	22	114
210	2	2	2	4	7	6	6	3	1	2	3	3	3	3	6	6	4	4	4	6	6	4	17	16	11	23	20	87
211	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	31	27	26	33	24	141

212	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	32	24	19	27	21	123	
213	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	5	5	5	6	4	4	4	5	4	4	32	24	19	24	17	116	
214	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	4	5	5	32	28	28	33	21	142	
215	7	6	6	6	7	6	7	7	4	6	5	6	6	6	6	6	5	4	3	3	3	4	32	24	23	27	13	119	
216	7	6	6	6	7	6	7	7	3	5	5	6	6	6	6	6	5	5	4	4	3	4	32	23	22	28	15	120	
217	4	4	4	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	2	2	4	4	16	7	7	15	12	57	
218	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5	6	6	6	27	23	21	30	23	124	
219	4	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	7	7	6	5	6	7	7	5	5	6	5	26	21	25	31	21	124	
220	7	7	5	7	5	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	31	24	27	32	28	142	
221	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	17	14	12	11	13	67
222	5	5	4	7	7	5	6	5	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	4	6	4	6	28	23	24	34	20	129	
223	5	6	4	6	7	6	6	5	5	6	4	4	3	3	4	6	4	4	6	6	6	6	28	22	17	21	24	112	
224	5	6	5	6	7	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	29	23	21	28	23	124	
225	3	5	6	1	5	5	5	2	1	6	2	2	5	4	4	4	4	3	3	6	6	5	20	13	15	19	20	87	
226	4	4	6	6	5	6	6	6	4	6	2	2	5	6	5	4	7	5	3	6	6	4	25	22	15	27	19	108	
227	3	6	5	1	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	7	4	3	6	5	21	24	23	29	18	115	



## Anexo 5. Instrumentos

### Variable relaciones interpersonales

PARTE 1								
En primer lugar. Califique <b>X</b> las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en la OSPE (Área Administrativa). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere <b>1 = menor calificación y 7 = la mayor calificación.</b>								
N	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal administrativo se compromete con sus necesidades.							
2	El personal administrativo inspira confianza.							
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para absolver sus dudas o consultas.							
4	La OSPE se encuentra adecuadamente equipada de folletería y paneles que le brinden mayor información acerca de los servicios que se brindan.							
5	El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para hacer de su espera de turno, la más confortable							
6	El jefe de la OSPE se dirige adecuadamente a su personal administrativo.							
7	Se distingue con facilidad quien es el líder de la OSPE.							
8	El jefe de la OSPE tiene capacidad resolutive.							
9	El personal administrativo es asertivo al absolver sus consultas							
10	El personal administrativo maneja una adecuada comunicación entre ventanillas de atención							
11	Comprende con éxito la explicación o información que le brindan sobre los procedimientos a seguir, respecto a su consulta o solicitud.							
12	El personal administrativo es amable, respetuoso y paciente.							
13	Existe interacción entre ventanilla y ventanilla que ayuden a solventar sus dudas frente a alguna problemática que a usted se le presente.							
14	La información brindada en la ventanilla de informes, le sirven para complementar su atención en las ventanillas que procesan los tramites.							
15	El personal administrativo se comunica con otras áreas para solucionar su problemática							
16	La ventanilla de informes deriva a tiempo los tickets de atención hacia las otras ventanillas							

### Variable calidad de servicio

PARTE 2								
Califique <b>X</b> las percepciones que se refieren a como usted HA <b>RECIBIDO</b> la atención en la OSPE (Área Administrativa). Considere <b>1= menor calificación y 7= la mayor calificación.</b>								
N	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en los paneles y anuncios ubicados en la entrada de la oficina?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿El personal administrativo tiene los documentos que Ud. Requirió en alguna gestión?							
6	¿La atención en las ventanillas fue rápida?							
7	¿La atención en la ventanilla de informes fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en la oficina, se respetó su privacidad?							
11	¿El trato del jefe u otro personal administrativo que le atendió fueron satisfactorios?							
12	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le inspiraron confianza?							
14	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de vigilancia, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el jefe u otro personal administrativo sobre su consulta o solicitud?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el jefe u otro personal administrativo le brindó sobre el procedimiento a seguir, respecto a su consulta o solicitud?							
19	¿Los letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios del servicio?							
20	¿La sala de atención se encontraban limpias y contaban con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El área donde fue atendido contó con paneles de apoyo para los usuarios?							
22	¿El Área o ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## **Anexo 6. Formato de validación**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión Motivación</b>								
1	El personal administrativo se compromete con sus necesidades.	X		X		X		
2	El personal administrativo inspira confianza.	X		X		X		
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para absolver sus dudas o consultas.	X		X		X		
4	La OSPE se encuentra adecuadamente equipada de folletería y paneles que le brinden mayor información acerca de los servicios que se brindan.	X		X		X		
5	El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para hacer de su espera de turno, la más comfortable	X		X		X		
<b>Dimensión Liderazgo</b>								
6	El jefe de la OSPE se dirige adecuadamente a su personal administrativo.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Se distingue con facilidad quien es el líder de la OSPE.	X		X		X		
8	El jefe de la OSPE tiene capacidad resolutoria.	X		X		X		
<b>Dimensión Comunicación</b>								
9	El personal administrativo es asertivo al absolver sus consultas	SI	No	SI	No	SI	No	
10	El personal administrativo maneja una adecuada comunicación entre ventanillas de atención	X		X		X		
11	Comprende con éxito la explicación o información que le brindan sobre los procedimientos a seguir, respecto a su consulta o solicitud.	X		X		X		
12	El personal administrativo es amable, respetuoso y paciente.	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión Dinámica de Grupo</b>								
13	Existe interacción entre ventanilla y ventanilla que ayuden a solventar sus dudas frente a alguna problemática que a usted se le presente	X		X		X		
14	La información brindada en la ventanilla de informes, le sirven para complementar su atención en las ventanillas que procesan los tramites.	X		X		X		
15	El personal administrativo se comunica con otras áreas para solucionar su problemática	X		X		X		
16	La ventanilla de informes deriva a tiempo los tickets de atención hacia las otras ventanillas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es pertinente para la investigación. Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    No aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Colon Ruth Cortes y Cuadros    DNI: 07597450  
Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

17 de abril del 2017

*Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
*Referencia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
*Claridad:* Se evidencia ambigüedad alguna al 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.  
Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Motivación</b>							
1	El personal administrativo se compromete con sus necesidades.	X		X		X		
2	El personal administrativo inspira confianza.	X		X		X		
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para absolver sus dudas o consultas.	X		X		X		
4	La OSPE se encuentra adecuadamente equipada de folletería y paneles que le brinden mayor información acerca de los servicios que se brindan.	X		X		X		
5	El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para hacer de su espera de turno, la más confortable	X		X		X		
	<b>Dimensión Liderazgo</b>							
6	El jefe de la OSPE se dirige adecuadamente a su personal administrativo.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Se distingue con facilidad quien es el líder de la OSPE.	X		X		X		
8	El jefe de la OSPE tiene capacidad resolutoria.	X		X		X		
	<b>Dimensión Comunicación</b>							
9	El personal administrativo es asertivo al absolver sus consultas	SI	No	SI	No	SI	No	
10	El personal administrativo maneja una adecuada comunicación entre ventanillas de atención	X		X		X		
11	Comprende con éxito la explicación o información que le brindan sobre los procedimientos a seguir, respecto a su consulta o solicitud.	X		X		X		
12	El personal administrativo es amable, respetuoso y paciente.	X		X		X		
	<b>Dimensión Dinámica de Grupo</b>							
13	Existe interacción entre ventanilla y ventanilla que ayuden a solventar sus dudas frente a alguna problemática que a usted se le presente.	SI	No	SI	No	SI	No	
14	La información brindada en la ventanilla de informes, le sirven para complementar su atención en las ventanillas que procesan los tramites.	X		X		X		
15	El personal administrativo se comunica con otras áreas para solucionar su problemática	X		X		X		
16	La ventanilla de informes deriva a tiempo los tickets de atención hacia las otras ventanillas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mig: ROMAN BRUCC MARY RUTH   DNI: 20072905

Especialidad del validador: Psicología

15 de NOVI del 2017

*Pertinencia:* El ítem concierne al concepto técnico formulado.  
*Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
*Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión Motivación</b>								
1	El personal administrativo se compromete con sus necesidades.	✓		✓		✓		
2	El personal administrativo inspira confianza.	✓		✓		✓		
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para absolver sus dudas o consultas.	✓		✓		✓		
4	La OSPE se encuentra adecuadamente equipada de folletería y paneles que le brinden mayor información acerca de los servicios que se brindan.	✓		✓		✓		
5	El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para hacer de su espera de turno, la más confortable	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Liderazgo</b>								
6	El jefe de la OSPE se dirige adecuadamente a su personal administrativo.	✓		✓		✓		
7	Se distingue con facilidad quien es el líder de la OSPE.	✓		✓		✓		
8	El jefe de la OSPE tiene capacidad resolutive.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Comunicación</b>								
9	El personal administrativo es asertivo al absolver sus consultas	✓		✓		✓		
10	El personal administrativo maneja una adecuada comunicación entre ventanillas de atención	✓		✓		✓		
11	Comprende con éxito la explicación o información que le brindan sobre los procedimientos a seguir, respecto a su consulta o solicitud.	✓		✓		✓		
12	El personal administrativo es amable, respetuoso y paciente.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Dinámica de Grupo</b>								
13	Existe interacción entre ventanilla y ventanilla que ayuden a solventar sus dudas frente a alguna problemática que a usted se le presente.	✓		✓		✓		
14	La información brindada en la ventanilla de informes, le sirven para complementar su atención en las ventanillas que procesan los tramites.	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo se comunica con otras áreas para solucionar su problemática	✓		✓		✓		
16	La ventanilla de informes deriva a tiempo los tickets de atención hacia las otras ventanillas	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: ALCANTARA ZAPATA NORA DNI: 06167282  
Especialidad del validador: ALCANTARA ZAPATA NORA

12 de 04 del 2017

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

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

<sup>3</sup>Ciudad: 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.

Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión Fiabilidad</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en los paneles y anuncios ubicados en la entrada de la oficina?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
5	¿El personal administrativo llenó los documentos que Ud. Requirió en alguna gestión?	X		X		X		
<b>Dimensión Calidad de Respuesta</b>								
6	¿La atención en las ventanillas fue rápida?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿La atención en la ventanilla de informes fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
<b>Dimensión Seguridad</b>								
10	¿Durante su atención en la oficina, se respetó su privacidad?	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió fueron satisfactorios?	X		X		X		
12	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
13	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
<b>Dimensión Empatía</b>								
14	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿El personal de vigilancia, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el jefe u otro personal administrativo sobre su consulta o solicitud?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el jefe u otro personal administrativo le brindó sobre el procedimiento a seguir, respecto a su consulta o solicitud?	X		X		X		
<b>Dimensión Aspectos Tangibles</b>								
19	¿Los letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	X		X		X		

	del servicio?						
20	¿La sala de atención se encontraban limpias y contaban con bancas o sillas para su comodidad?	X				X	
21	¿El área donde fue atendido contó marquesinas de apoyo para los usuarios?	X			X		
22	¿El Área o ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X			X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es pertinente para la investigación - existe suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: *Cabrera Ruth Gutierrez Cuadros*

Especialidad del validador: *Mg. Gestión Pública*

*17* de *abril* del *2017*

<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

*Ruth Gutierrez Cuadros*  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en los paneles y anuncios ubicados en la entrada de la oficina?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿El personal administrativo tiene los documentos que Ud. Requirió en alguna gestión?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Calidad de Respuesta</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿La atención en las ventanillas fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en la ventanilla de informes fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Seguridad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Durante su atención en la oficina, se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió fueron satisfactorios?	✓		✓		✓		
12	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Empatía</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de vigilancia, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el jefe u otro personal administrativo sobre su consulta o solicitud?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que el jefe u otro personal administrativo le brindó sobre el procedimiento a seguir, respecto a su consulta o solicitud?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Aspectos Tangibles</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Los letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	✓		✓		✓		

20	¿La sala de atención se encontraban limpias y contaban con bancas o sillas para su comodidad?	X			X	
21	¿El área donde fue atendido contó marquesinas de apoyo para los usuarios?	X			X	
22	¿El Área o ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ROMAN BRAVO FLORES ROTH


DNI: 8.000.229093

Especialidad del validador: Psicólogo

15 de AGOSTO del 2017

- <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.  
 Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en los paneles y anuncios ubicados en la entrada de la oficina?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿El personal administrativo tiene los documentos que Ud. Requirió en alguna gestión?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Calidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en las ventanillas fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en la ventanilla de informes fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su atención en la oficina, se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió fueron satisfactorios?	✓		✓		✓		
12	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		

13	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le inspiraron confianza?	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión Empatía</b>								
14	¿El jefe u otro personal administrativo que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿El personal de vigilancia, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El personal administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el jefe u otro personal administrativo sobre su consulta o solicitud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Usted comprendió la explicación que el jefe u otro personal administrativo le brindó sobre el procedimiento a seguir, respecto a su consulta o solicitud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Dimensión Aspectos Tangibles</b>								
19	¿Los letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿La sala de atención se encontraban limpias y contaban con bancas o sillas para su comodidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿El área donde fue atendido contó marquesinas de apoyo para los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿El Área o ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ... DNI: 04167282

Especialidad del validador: Medicina Legal  
 Fecha: 12 de 04 de 2017

Firma del Experto Informante: 

Especialidad

Firma del Experto Informante.

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




### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Noel Alcas Zapata, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante Jessica Clara Quiroz Rodríguez, titulada “Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-EsSalud, 2017”. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de mayo del 2017



  
Dr. Noel Alcas Zapata  
DNI: 06167282



Probar el nuevo Feedback Studio

NOEL3 TEC102 para el 24 Feb 2017

Mapa

Trabajo 7 de 18

Relaciones Interpersonales en la

tuematin 24%

Resumen de Coincidencias

13 coincidencias

1	www.minsa.gob.pe	1%
2	alcia.rencycler.gob.pe	1%
3	www.esa.gov.pe	1%
4	Entregado a Universit	1%
5	www.insp.mt	1%
6	hospitals.gov.pe	1%
7	myslide.es	1%
8	repositorio.upris.edu.pe	1%

ESCUELA DE POSTGRADO

Relaciones interpersonales en la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Martín de Porres-ExSalud, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Dr. Jessica Clara Quispe Rodríguez

ASESOR:

Dr. José Álvaro Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de talento humano

PÁGINA 1 DE 11

139 PALABRAS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

QUIROZ RODRIGUEZ JESSICA CLARA  
D.N.I. : 70553467  
Domicilio : PASAJE MOQUEGUA # 298 SAN FELIPE - CAJAS  
Teléfono : Fijo : Móvil : 993877902  
E-mail : jessi-06907@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA  
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUIROZ RODRIGUEZ JESSICA CLARA

Título de la tesis:

RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE  
LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS SAN MARTÍN DE PORRES  
ESBAND 2017

Año de publicación : .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 14/11/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUIROZ RODRIGUEZ JESSICA CLARA

INFORME TITULADO:

RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO

AL USUARIO DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS  
SAN MARTÍN DE PORRES - EDOARD 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 06 DE SETIEMBRE DEL 2017

NOTA O MENCIÓN: POR UNANIMIDAD



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN