



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Calidad Percibida por los Usuarios Externos frente a  
los Servicios de la Agencia de Seguros de Jesús María de  
ESSALUD-Lima, 2015**

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

**AUTOR:**

**Bch. Cotrina Valdivia, Germán Cruz**

**ASESORA:**

**Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ - 2016**

## Página del Jurado

---

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Presidente

---

Mg. Patricia Mónica Bejarano Alvarez

Secretario

---

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Vocal

### **Dedicatoria**

A mi abuela Trinidad, por el amor que siempre recibí de niño y siempre llevo conmigo; para mi madre por ser mi fortaleza, guía y formarme como persona; para mi compañera y esposa Wendy por confiar y soportar interminables días en la computadora; y para mis hijos Mariafernanda y Alejandro que son mi bendición.

1+2

### **Agradecimiento**

Al personal jerárquico, docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, en especial a la Dra. Milagros Carhuancho, por su apoyo y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

## Declaración Jurada

Yo, German Cruz Cotrina Valdivia estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07751712 con la tesis titulada “La Calidad Percibida por los Usuarios Externos frente a los servicios de la Agencia de Seguros de Jesús María de ESSALUD-Lima, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Lima Norte, Diciembre 2016.

Firma

DNI: 07751712

Nombres y Apellidos: German Cruz Cotrina Valdivia

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “La Calidad Percibida por los usuarios externos frente a los servicios de la agencia de seguros de Jesús María de EsSalud, 2015”, con el objetivo de describir el nivel de calidad percibida por los usuarios externos frente a los servicios que recibe en la agencia de Jesús María de EsSalud-Lima, en el año 2015.

La investigación obedece a la siguiente estructura:

Capítulo I, Planteamiento del problema

Capítulo II, Marco Referencial

Capítulo III, Variables

Capítulo IV, Marco metodológico

Capítulo V, Resultados

Capítulo VI, Discusión

Anexos

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

<b>Índice</b>	<b>Págs.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>14</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Realidad problemática</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>17</b>
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
<b>1.3 Justificación, relevancia y contribución</b>	<b>18</b>
<b>1.4 Objetivos</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEORICO</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Antecedentes</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Nacionales</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2 Antecedentes internacionales</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Marco teórico</b>	<b>24</b>
2.2.1 Definición de Servicios	24
2.2.2 Características de los Servicios	25
2.2.3 Calidad	27
2.2.4 Calidad de los Servicios	28
2.2.5 Enfoques y Dimensiones	30

2.2.6	Nueva Gestión Pública	36
2.3	Perspectiva teórica	42
2.3.1	Importancia del Sector Terciario	42
2.3.2	Liderazgo en el Servicio	43
2.3.3	Calidad Percibida del Servicio	46
2.3.4	Dimensiones	51
	<b>CAPÍTULO III</b>	55
	<b>MARCO METODOLOGICO</b>	55
3.1	Identificación de las variables	56
3.2	Descripción de las variables	56
3.2.1	Definición conceptual	56
3.2.2	Definición operacional	56
3.2.3	Operacionalización de variables	57
3.3	Tipo de investigación	57
3.3.1	Paradigma	57
3.3.2	Enfoque	58
3.3.3	Tipo	58
3.3.4	Diseño	58
3.4	Población, muestra y muestreo	59
3.4.1	Población	59
3.4.2	Muestra	59
3.4.3	Muestreo	59
3.5	Criterios de selección	60
3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1	Técnica	60
3.6.2	Instrumento de recolección de datos	60
3.7	Validez y confiabilidad de instrumentos	61
3.7.1	Validez	61

3.7.2	Confiabilidad	61
3.8	Procedimiento de recolección de datos	62
3.9	Método de análisis e interpretación de datos	62
3.10	Normas éticas	63
	<b>CAPÍTULO IV</b>	64
	<b>RESULTADOS</b>	64
4.1	Presentación de resultados	65
4.1.1	Calidad Percibida Global No Ponderada	65
4.1.2	Calidad Percibida de la Dimensión Elementos Tangibles	67
4.1.3	Calidad Percibida de la Dimensión Fiabilidad	68
4.1.4	Calidad Percibida de la Dimensión Capacidad de Respuesta	70
4.1.5	Calidad Percibida de la Dimensión Seguridad	72
4.1.5	Calidad Percibida de la Dimensión Empatía	73
4.1.6	Calidad Percibida Global Ponderada	75
	<b>CAPÍTULO V</b>	79
	<b>DISCUSIÓN</b>	79
	Conclusiones	84
	Recomendaciones	85
	Referencia Bibliografía	87
	<b>ANEXOS</b>	91
	Anexo 1: Cuestionario de las expectativas	92
	Anexo 2: Cuestionario de la percepción	94
	Anexo 3: Cuestionario de la Importancia relativa	96
	Anexo 4: Base de datos de la expectativa	97
	Anexo 5: Base de datos de la percepción	101
	Anexo 6: Base de datos de la importancia relativa	105
	Anexo 7 Matriz de consistencia	107

<b>Índice tablas</b>	<b>Págs.</b>
Tabla 1: Evaluación del Cliente sobre la Calidad del Servicio	32
Tabla 2: Comparativo de Modelos de Medición de la Calidad de Servicios	34
Tabla 3: Producto Bruto Interno por Sectores Económicos 2009 a 2013	45
Tabla 4: Correspondencia entre los criterios SERVQUAL y los 10 criterios iniciales de evaluación de la calidad del servicio	53
Tabla 5: Dimensiones e Ítems del SERVQUAL	59
Tabla 6: Matriz de operación de la variable Calidad de los Servicios	60
Tabla 7: Nivel de Calidad	66
Tabla 8: Calculo del puntaje promedio de la calidad percibida del servicio no ponderado	71
Tabla 9: Calidad Percibida del Servicio relacionado a los Elementos Tangibles	73
Tabla 10: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Fiabilidad	74
Tabla 11: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Capacidad de Respuesta	76
Tabla 12: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Seguridad	78
Tabla 13: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Empatía	80
Tabla 14: Comparación entre el Indicador Global de la Calidad Percibida del Servicio No ponderado y Ponderado	81
Tabla 15: Rangos de Calidad Deficiente Percibida	83
Tabla 16: Resumen de los 22 ítems ordenados según puntajes	83

<b>Índice de Figuras</b>	<b>Págs.</b>
Figura 1: Pilares y Ejes de la Política de Modernización de la Gestión Pública	43
Figura 2: Modelo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio	54
Figura 3: Calculo del puntaje promedio de la calidad percibida del servicio no ponderado	72
Figura 4: Calidad Percibida del Servicio relacionado a los Elementos Tangibles	73
Figura 5: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Fiabilidad	75
Figura 6: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Capacidad de Respuesta	77
Figura 7: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Seguridad	78
Figura 8: Calidad Percibida del Servicio relacionado a la Empatía	80
Figura 9: Indicador de Mejora Global de la Calidad Percibida del Servicio Ponderado.	82

## Resumen

La presente investigación, titulada “La Calidad Percibida por los Usuarios Externos frente a los servicios de la Agencia de Seguros de Jesús María de ESSALUD-Lima, 2015”, tuvo como objetivo describir la calidad percibida por los usuarios externos frente a los servicios que recibe en la Agencia de Jesús María de ESSALUD-Lima, en el año 2015.

El presente trabajo de investigación se basa en un diseño no experimental, tipo básico descriptivo y transversal; con una muestra sin excepciones de la población asegurada, derechohabientes y beneficiarios efectuada en junio 2015 en la Agencia de Seguros de Jesús María del Seguro Social – ESSALUD.

Existen diferentes modelos para medir la calidad del servicio, habiéndose considerado el modelo norteamericano bajo el paradigma de discrepancia definido por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes proponen su medición mediante la diferencia entre las expectativas que se espera del servicio y el servicio recibido dando como resultado la percepción de la calidad del servicio por los usuarios externos, utilizando como instrumento SERVQUAL.

La encuesta realizada a 100 asegurados, derechohabientes y beneficiarios ha dado como resultado un claro nivel de calidad deficiente percibida de 31% por los usuarios externos de la Agencia de Seguros de Jesús María del Seguro Social – ESSALUD, estos resultados ameritan que los gestores de las diferentes agencias de seguros giren su gestión más que a cumplir indicadores de atención, a satisfacer las necesidades de los clientes externo los cuales son la razón de ser de la institución.

*Palabras Claves:* Calidad del Servicio, Calidad Percibida, Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía

## **Abstract**

The present investigation, titled "The quality perceived by external users of the service provided by the Jesus Maria's ESSALUD insurance agency, Lima 2015," had the goal of describing the quality perceived by external users of the services provided by the ESSALUD-Lima agency in Jesus Maria, during 2015.

The present work of investigation is based in a non-experimental design, basic descriptive and transversal. A sample without exceptions of the insured population, sponsors and beneficiaries performed on June, 2015 in the ESSALUD Social Security Agency of Jesus Maria.

There are different models to measure the quality of the service. Having considered the American model under the paradigm of discrepancy defined by Zeithaml, Parasuraman and Berry, which proposes a measurement of quality through the difference between the expectation of the service, and the real service provided. Thus, resulting in the perception of the quality of the service by the external users, using as an instrument SERVQUAL.

The poll, which surveyed 100 insured, sponsors and beneficiaries has resulted in a clearly deficient level of quality perceived by 31% of the external users of the Jesus Maria's social security agency- ESSALUD. These results obligate to the managers of the different insurance agencies to turn their efforts and satisfy the needs of their external clients instead of trying to meet the attention indicators.

Keywords: Service Quality, Perceived Quality, Tangible Elements, Reliability, Response Capacity, Security, Empathy.