

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

“LA CALIDAD DE ATENCIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE HUAYCAN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016”.

PREPARADO POR

Bach. CINTHYA CHERIL GONZALES LOAYZA

Bach. REYNALDO SOTOMAYOR CONDORE

PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL EN LICENCIADO EN ADMINISTRACION

LIMA- PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen del Rosario del Pozo, por acompañarnos en cada paso de nuestras vidas, por brindarnos sabiduría para las decisiones que hemos tomado a lo largo de nuestra vida, y darle gracias por haber puesto en nuestras vidas a aquellas personas que han sido guía y compañía durante nuestro proceso de vida estudiantil y personal.

Dedicamos con mucho amor a nuestros padres Catalina Loayza Espinoza, Pedro Gonzales Gamarra, Neri Jovita Condore Donayre y Reynaldo Sotomayor Almora por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestra vida, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes todos nuestros logros personales nos condujeron al camino correcto y este título se lo dedicamos con mucho amor para ustedes papitos.

A mi amado esposo Reynaldo Sotomayor Condore que con su amor, apoyo, confianza y consejos me ha brindado todo lo necesario para salir adelante, comenzamos juntos un camino como compañeros de vida, compañeros de clase y ahora nuestro Título es nuestro primer bebe.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera profesional y nuestra vida, por brindarnos salud, unión familiar en nuestro hogar y una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo amor y felicidad que nos ha impulsado y nos ha permitido lograr nuestros objetivos y metas propuestas.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCAYCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad CICLO TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado: “La Calidad De Atención Influye En El Nivel De Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el Tercer Trimestre Del Año 2016”. En el que se determina la influencia de la Calidad de Atención en el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado del Seguro Integral de Salud durante el tercer trimestre del 2016.

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

Atentamente,

Reynaldo Sotomayor Condore

Cinthy Cheril Gonzales Loayza

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE	iv
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCION	xiv
CAPITULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Problema de Investigación.....	6
1.2.1 Problema General	6
1.2.2 Problema específico	7
1.3. Justificación.....	7
1.3.1 Justificación Teórica	7
1.3.2 Justificación Práctica	8
1.4. Objetivos de la Investigación.....	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
2.1. Marco Histórico	10
2.2. Estudios Previos (Antecedentes Teóricos).....	13
2.3. Bases Teóricas.....	26
2.4. Glosario.....	47

CAPITULO III	50
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
3.1 Hipótesis General	50
3.2 Hipótesis Específica	50
3.3 Identificación de Variables	51
CAPITULO IV	52
METODOLOGÍA	50
4.1 Tipo de Investigación	52
4.2 Diseño de Investigación	52
4.3 Unidad de Análisis	52
4.4 Población de Estudio	53
4.5 Tamaño y selección de la Muestra	53
4.6 Técnica de Recopilación de datos	54
4.7 Técnica de Procesamiento, Análisis e Interpretación de la Información	54
CAPITULO V	55
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	55
5.1 Análisis e interpretación de Resultados	55
5.2 Presentación de los Resultados	59
5.3 Análisis Descriptivos	59
5.4 Pruebas de Hipótesis	118
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	125
BIBLIOGRAFIA.....	133
ANEXOS.....	133

INDICE DE TABLAS

Tabla N 1: Distribución por Sexo de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud	59
Tabla N 2: Rango de Edad de los Usuarios atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud	60
Tabla N 3: Distribución de los Usuarios atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, según su vínculo	61
Tabla N 4: Distribución de Usuarios según el motivo por el cual eligieron ser atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud	62
Tabla N 5: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en relación a los Equipos Modernos	63
Tabla N 6: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en relación a los Equipos Modernos.....	64
Tabla N 7: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en relación a Instalaciones Visualmente Atractivas ...	66
Tabla N 8: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en relación a Instalaciones Visualmente Atractivas.....	67
Tabla N 9: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación al Adecuado Uniforme de las Asesoras de Servicio.....	68
Tabla N 10: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación al Adecuado Uniforme de las Asesoras de Servicio.....	69
Tabla N 11: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a los materiales Visualmente llamativos.....	71

Tabla N 12: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a los materiales Visualmente llamativos...	72
Tabla N 13: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a la Atención Ordenadamente, Conforme al Orden de Llegada.....	73
Tabla N 14: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a la Atención Ordenadamente, Conforme al Orden de Llegada.....	74
Tabla N 15: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio Muestren un Interés Sincero por Solucionar su Problema.....	76
Tabla N 16: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio Muestren un Interés Sincero por Solucionar su Problema	77
Tabla N 17: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Atiendan de Forma más Oportuna	78
Tabla N 18 : Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Atiendan de Forma más Oportuna.....	79
Tabla N 19 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le brinden su Atención en el Momento que le promete que van Atenderlo.....	81
Tabla N 20: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le brinden su Atención en el Momento que le promete que van Atenderlo.....	82
Tabla N 21 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Oriente y Explique de manera Clara y Adecuada sobre los pasos o Trámites del SIS.....	83

Tabla N 22: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Oriente y Explique de manera Clara y Adecuada sobre los pasos o Trámites del SIS.....	84
Tabla N 23: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Comuniquen con Precisión en que Tiempo lo Atenderán.....	86
Tabla N 24: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Comuniquen con Precisión en que Tiempo lo Atenderán	87
Tabla N 25: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Proporcionen una Atención Rápida.....	88
Tabla N 26: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Proporcionen una Atención Rápida.....	89
Tabla N 27 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio estén siempre dispuestas a ayudarle	91
Tabla N 28 : Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio estén siempre dispuestas a ayudarle	92
Tabla N 29 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio siempre estén disponibles para responder a sus preguntas	93
Tabla N 30 : Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio siempre estén disponibles para responder a sus preguntas	94
Tabla N 31: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Inspire Confianza	96

Tabla N 32: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio le Inspire Confianza	97
Tabla N 33: Nivel de Expectativa de los Usuarios en Relación a que su Atención sea Eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.....	98
Tabla N 34: Nivel de Percepción de los Usuarios en Relación a que su Atención sea Eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud	99
Tabla N 35: Nivel de Expectativa de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud sean Amables.....	101
Tabla N 36: Nivel de Percepción de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud sean Amables.....	102
Tabla N 37 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación que las Asesoras tengan los Conocimientos Necesarios para Contestar a sus Preguntas	103
Tabla N 38 : Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación que las Asesoras tengan los Conocimientos Necesarios para Contestar a sus Preguntas	104
Tabla N 39 : Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios.....	106
Tabla N 40 : Nivel de Percepción Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios	107
Tabla N 41: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud tenga unos Horarios de Atención Adecuados.....	108
Tabla N 42: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud tenga unos Horarios de Atención Adecuados.....	109

Tabla N 43: Nivel de Expectativa de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio traten con Respeto y Paciencia	111
Tabla N 44: Nivel de Percepción de los Usuarios Atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, en Relación a que las Asesoras de Servicio traten con Respeto y Paciencia	112
Tabla N 45: Nivel de Expectativa de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio se Interesen por Actuar de modo más Conveniente para Usted	113
Tabla N 46: Nivel de Percepción de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio se Interesen por Actuar de modo más Conveniente para Usted	114
Tabla N 47: Nivel de Expectativa de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio Comprendan sus Necesidades Específicas	116
Tabla N 48: Nivel de Percepción de los Usuarios en Relación a que las Asesoras de Servicio Comprendan sus Necesidades Específicas	117
Tabla N 49: Comprobación de los elementos tangibles de la calidad de la atención influyen de forma positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios	118
Tabla N 50: Comprobación de los elementos de fiabilidad de la calidad de la atención influyen de forma positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios	119
Tabla N 51: Comprobación de los elementos de la capacidad de respuesta de la calidad de la atención influyen de forma positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios	120
Tabla N 52 : Comprobación de los elementos de seguridad de la calidad de la atención influyen de forma positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios	120
Tabla N 53 : Comprobación de los elementos de empatía de la calidad de la atención influyen de forma positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios	121
Tabla N 54 : Comprobación de la calidad de la atención influye positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios	122

INDICE DE FIGURAS

Figura N1: Concepto Sustractivo de Calidad de Servicio	44
Figura N 2: Marco Conceptual del modelo SERVQUAL	47
Figura N 3: Porcentaje por Sexo de los Usuarios Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS	50
Figura N 4: Porcentaje de Edad por Quinquenio de los Usuarios que son Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS	61
Figura N 5: Porcentaje de los Usuarios que son Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS	62
Figura N 6: Porcentaje de Usuarios, según el motivo por el cual eligieron ser Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS	63
Figura N 7: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos	64
Figura N 8: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos	65
Figura N 9: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos OAA de Huaycan del SIS, en relación a instalaciones visualmente atractivas	66
Figura N 10: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos OAA de Huaycan del SIS, en relación a instalaciones visualmente atractivas	67
Figura N 11: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio	69
Figura N 12: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio	70
Figura N 13: Porcentaje de Expectativas de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio	71
Figura N 14: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los materiales visualmente llamativos	72

Figura N 15: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada74

Figura N 16: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan de SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada75

Figura N 17: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema76

Figura N 18: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema77

Figura N 19: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan de SIS, en relación que las asesoras de servicio atiendan de forma más oportuna79

Figura N 20: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le atiendan de forma más oportuna80

Figura N 21: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo81

Figura N 22: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo82

Figura N 23: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio que orienten y expliquen de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS84

Figura N 24: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le orienten y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS85

Figura N 25: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio que le comuniquen con precisión en que tiempo que lo atenderán86

Figura N 26: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán	87
Figura N 27: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le proporcione una atención rápida	89
Figura N 28: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le proporcione una atención rápida	90
Figura N 29: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio esté siempre dispuestas a ayudarle	91
Figura N 30: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio siempre esté siempre dispuestas a ayudarle	92
Figura N 31: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio esté disponibles para responder a sus preguntas	94
Figura N 32: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicios siempre esté disponibles para responder a sus preguntas	95
Figura N 33: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza	96
Figura N 34: Porcentaje de Percepción de los usuarios OAA al asegurado de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza	97
Figura N 35: Porcentaje de Expectativa de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS	99
Figura N 36: Porcentaje de Percepción de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS	100
Figura N 37: Porcentaje de Expectativa de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables	101
Figura N 38: Porcentaje de Percepción de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables	102

Figura N 39: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio tenga los conocimientos necesarios para contestar sus preguntas	104
Figura N 40: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA del SIS, en relación a que las asesoras de servicio que tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	105
Figura N 41: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios	106
Figura N 42: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios	107
Figura N 43: Porcentaje de Expectativa de los usuarios en relación a que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados	109
Figura N 44: Porcentaje de Percepción de los usuarios en relación que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados	110
Figura N 45: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio traten con respeto y paciencia	111
Figura N 46: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le traten con respeto y paciencia	112
Figura N 47: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en la en relación a que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente para usted	114
Figura N 48: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio se interese por actuar de modo más conveniente para usted	115
Figura N 49: Porcentaje de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS en relación que las asesoras de servicio comprenda sus necesidades específicas	116

Figura N 50: Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas117

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Relación a la Calidad de la Atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el Tercer Trimestre del 2016.

La Metodología de Investigación de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal; en el estudio se utilizó 296 usuarios; como instrumento se utilizó el método SERVQUAL; para describir los resultados se utilizó frecuencia de medias y para la prueba de hipótesis se utilizó el modelo de Spearman para dos variables, en el SPSS versión 22.v.

Los resultados obtenidos fueron que la edad promedio de los usuarios fue de 18 a 79 años, siendo los menos asiduos la población de 18 a 24 y de 60 a más años. El 50% de los encuestados manifestaron que acuden a la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debido que se encuentra más cerca a su casa, 31.1% porque hay buena atención y el 16.6% la atención es más rápida. La calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que la calidad de la atención se asocia en el nivel de satisfacción. Asimismo, los elementos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en la prueba de hipótesis su significancia bilateral encontrada en los cinco elementos es de 0.000 con lo cual se comprueba que la calidad de la atención en los elementos tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.

Palabras Clave: Calidad de la atención, satisfacción, expectativas, percepción, usuarios.

ABSTRAC

The Objective was to determine the Level of Satisfaction of Users in Relation to the Quality of Care of the Office of Attention to the Huaycan Insured of Comprehensive Health Insurance, during the Third Quarter of 2016.

The Methodology was Descriptive, quantitative and cross-sectional research; 296 users were used in the study; as an instrument the SERVQUAL method was used; To describe the results we used mean frequencies and for the hypothesis test we used the Student's T inference model for two related samples, in the SPSS version 22.v.

The Results of this paper was the average age of the users was 18 to 79 years, being the least frequent the population from 18 to 24 and from 60 to more years. 50% of the respondents stated that they go to the Office of Attention to the Huaycan Insured of Comprehensive Health Insurance because it is closer to home, 31.1% because there is good care and 16.6% care is faster. The quality of care positively influences the level of satisfaction of the users of the Huaycan insured care office of Comprehensive Health Insurance. The bilateral significance found is 0.000, which shows that the quality of care influences The level of satisfaction. Likewise, the elements of tangibility, reliability, responsiveness and empathy in the hypothesis test, its bilateral significance found in the five elements is 0.000, which shows that the quality of attention in the elements tangibility, reliability, responsiveness And empathy influence the level of satisfaction of the users served in the office of attention to the Huaycan insured of Comprehensive Health Insurance.

Key words: Quality of care, satisfaction, expectations, perception, Users.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis es una Investigación que tiene por objetivo “Determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios en Relación a la Calidad de la Atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el Tercer Trimestre del 2016”, siendo su desarrollo el siguiente:

En el Capítulo I mencionamos el Planteamiento de Problema, se describe la situación de la problemática, se planteó el problema general y cinco problemas específicos, para ello se presentó, cinco objetivos específicos.

En el Capítulo II Encontraremos el Marco Teórico de la presente investigación, el Marco Histórico donde se relata el marco legal refiriéndose a las leyes y normas que amparan la base legal del Convenio del Programa SISTEC, Programa de Cooperación entre el Reino de Bélgica y la República del Perú, ejecutado por la Agencia Belga de Desarrollo (CTB) y el Seguro Integral de Salud (SIS), que es el origen para la creación de la OAA Huaycan SIS. Antecedentes de Tesis Nacionales e Internacionales con relación a el Nivel de Satisfacción del usuario en relación a la Expectativa y Percepción de la Calidad. En las Bases Teóricas hablamos sobre los principales puntos de este tema, citando a diversos autores, libros y estudios de investigación en referencia que fortalecen y respaldan nuestra investigación, adicional a ello en este capítulo se podrá apreciar un glosario de palabras de mayor relevancia de los indicadores.

En el Capítulo III Aquí se detalla la Hipótesis general y las cinco Hipótesis Especificas, donde se identifica las variables, indicadores y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV Aquí se detalla la Metodología que se empleó en la presente investigación, mencionando los tipos de investigación, diseño que se utilizó, población, tamaño,

muestra de estudio, método y técnicas utilizadas, instrumento de recolección que se aplicó, Procesamiento, análisis e interpretación de la investigación.

En el Capítulo V Se menciona la presentación de Resultados, análisis de interpretación de Hipótesis, la Prueba de Hipótesis y presentación de los resultados obtenidos.

Finalmente se mencionan las Conclusiones y Recomendaciones que se determinó según el resultado de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

El Estado Peruano dentro de su política nacional se encuentra como objetivo en la hoja de ruta al bicentenario el acceso en salud de la población que reside en el territorio peruano, por este motivo ha sido una de las cualidades que se ha evidenciado por brindar una mayor cobertura a los miles de peruanos que no reciben una atención en salud con la Ley de Aseguramiento Universal de Salud.

El Programa SISTEC, Programa de Cooperación entre el Reino de Bélgica y la República del Perú, ejecutado por la Agencia Belga de Desarrollo (CTB) y el Seguro Integral de Salud (SIS) bajo la modalidad de cogestión, busca contribuir a la mejora de los servicios de salud de la población en situación de pobreza y pobreza extrema, el cual tiene como visión que el derecho de toda persona en situación de pobreza y pobreza extrema a servicios de calidad ha sido garantizado mejorando el nivel de salud de la población, logrando que al 2018, la cobertura de afiliación y de beneficios del Seguro Integral de Salud ha sido extendida con garantías de calidad implementadas para hombres, mujeres, niños y niñas en situación de pobreza y extrema pobreza, según sus necesidades diferenciadas, en regiones priorizadas del país en el marco del Aseguramiento Universal en Salud.

El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud,

priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

Es por ello que el Seguro Integral de Salud (SIS), el cual es una Institución Administradora de Fondos de Salud - IAFAS, creado por Ley N° 27657 - Ley de Ministerio Salud el 28 de enero del año 2002. Tiene como misión captar y administrar los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud individual, incluidas en los planes de beneficios, con la finalidad de dar cobertura a los riesgos en salud de la población asegurada a nivel nacional de conformidad con la política del Sector.

El 11 de julio del año 2014, en reunión del Acta del Comité de Socios Peruano-Belga (COSOPER), las partes sugirieron la conveniencia de modificar el año de la finalización del Programa de 2016 a 2018, toda vez que el Programa se inició en el 2013 con la entrada en vigor del Convenio Específico y su ejecución tendrá una duración de cinco años. A partir de ello, se llevó adelante el proceso de negociación bilateral de la Enmienda que modificaría el año de finalización del Programa, el mismo que concluyó con el intercambio de Notas para tal fin.

Según Bases Administrativas, Convocatoria Concurso N° 014-2014 PER1001711 (PER 135). El Programa de apoyo a la política de aseguramiento universal en salud en el Perú, a través del SIS (Programa SISTEC), brinda apoyo técnico para fortalecer el funcionamiento del sistema de aseguramiento universal de salud en el Perú, que garantice a la población acceso y calidad a la prestación sanitaria, con el objetivo de incidir en el mejoramiento de la salud de los peruanos. Este programa es ejecutado por La Agencia Belga de Desarrollo - CTB, que es una Sociedad Anónima según las normas legales de Bélgica, con una personalidad jurídica propia. Además,

está definida en su acta de creación que es una S.A. de Derecho Público con Finalidad Social, lo que significa que los beneficios a final de cada gestión se reinvierten en proyectos sociales. Todas las acciones están en manos del Estado belga, pero la CTB funciona con su propia estructura legal y orgánica, cumpliendo con las normas belgas del mercado público y de las empresas estatales. Cada Representación de la CTB en los múltiples países donde ésta ópera, constituye una sucursal de la CTB de Bruselas. (Ver sitio web <http://btcctb.org/>).

En la formulación del Programa SISTEC, se consideró el alineamiento con las Políticas Sectoriales, además de la Política de AUS y se tomaron como ejes los enfoques de extensión de la protección social de salud (como el aseguramiento en salud), de la Atención Primaria de Salud renovada, de la estructuración de sistemas de salud y servicios de salud incluyente, de calidad, equitativa y solidaria. Estos enfoques forman parte de las propuestas que desde el Sector Salud Peruano se están impulsando para mejorar el acceso y calidad de la atención. Desde el programa SISTEC se pretende trabajar asociado al Seguro Integral de Salud, articulando con los otros actores del Aseguramiento Universal en Salud, especialmente con el MINSA, Gobiernos Regionales y SUSALUD. Adicionalmente se busca el fortalecimiento de la capacidad institucional, técnica y gerencial del SIS, a través del apoyo técnico y financiero.

Como Objetivo Específico “Al 2018 la Cobertura de Afiliación y de beneficios del Seguro Integral de Salud (SIS) haya sido extendida con garantías de calidad implementadas para hombres, mujeres, niños y niñas en situación de pobreza y pobreza extrema, según sus necesidades diferenciadas, en regiones priorizadas del país en el marco del Aseguramiento Universal en Salud.

En cumplimiento de lo establecido en el DL N° 1163-2014-SA se contó con el apoyo financiero de la CTB, a través del Programa SISTEC, para el año 2015, con un total de 10 Oficinas de Atención al Asegurado en 05 regiones objetivo, y 02 en Lima Metropolitana, además del Piloto con que se dio inicio a la implementación en el año 2014 en el Hospital Emergencias Pediátricas.

Mediante DL N° 1163-2014-SA se aprueba las disposiciones para el fortalecimiento del Seguro Integral de Salud, en su artículo 12° menciona que el SIS establecerá a través de sus UDR, oficinas de atención al asegurado en las IPRES Públicas, debiendo las direcciones de las IPRESS del IGSS o quien haga sus veces y de los gobiernos regionales brindar todas las facilidades correspondientes a fin de facilitar la instalación del SIS en dichas oficinas.

En tal sentido, como entidad que contribuye a la atención de salud de la población, el SIS mediante Resolución Jefatura N° 026-2016-/SIS, aprobó la Directiva Administrativa N° 001-2016-SIS/GA-V.01, Directiva Administrativa que regula el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Asegurado (OAA) en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS Públicas.

Directiva Administrativa que regula el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Asegurado en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS Pública, tiene como objetivo Establecer las disposiciones administrativas que regulen el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Asegurado ubicadas en las diferentes IPRESS Públicas con el objeto de realizar el proceso de Afiliación u otros procedimientos relacionados al mismo y cautelar los derechos de los asegurados.

A la fecha no se cuenta con un estudio de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de

Salud, el cual es necesario contar con dicha información para conocer satisfacción de la percepción de la población que recibe atención en la dicha oficina.

Se firma el Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Seguro Integral de Salud (SIS) y el Hospital de Huaycan, el 02 de julio del 2015. Bajo esta normativa el Seguro Integral de Salud implementa la Oficina de Atención al Asegurado el 27 de Junio del 2016, con el apoyo de la Cooperación Belga al Desarrollo (CTB), se inauguró la Oficina de Atención al Asegurado(a) SIS en el Hospital de Huaycan en Ate Vitarte, con la presencia del Jefe Adjunto del SIS, de la Agencia Belga de Desarrollo y del personal del hospital. Con esta Oficina, el SIS podrá atender a sus asegurados y aseguradas con más proximidad, con soluciones más rápidas a sus problemas y una mayor promoción de sus deberes y derechos en salud.

El Seguro Integral de Salud inauguró una nueva oficina de atención al asegurado ubicada en el Hospital de Huaycán cuyo servicio beneficiará a más 26 mil afiliados SIS de la zona garantizando una atención oportuna, gratuita y de calidad.

El jefe adjunto del SIS, Roberto Romero Onofre, señaló que a través de esta oficina de atención al asegurado se busca un mayor acercamiento con la población de la comunidad de Huaycán.

En ella los asegurados SIS podrán realizar consultas sobre cobertura de salud o reclamos, en caso sus derechos para acceder a una atención gratuita sean vulnerados y generen gastos de bolsillo.

Romero Onofre, indicó que la construcción e implementación de la Oficina de Atención al Asegurado (OAA) demandó un gasto de S/. 87,262.00 financiado por el Reino de Bélgica a través del Programa de Apoyo a la Política de Aseguramiento Universal en el Perú del SIS (SISTEC), manifestó también que próximamente

inaugurarán 4 oficinas más a nivel nacional las cuales se sumarán a los 11 módulos totalmente equipados y ubicados en las regiones de Lima, Cajamarca, Junín, Huancavelica, y San Martín.

Los usuarios del Hospital de Huaycan que no cuenten con un seguro de salud, podrán afiliarse al SIS en las mismas oficinas de atención solo portando su DNI y previa evaluación socioeconómica a cargo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Ver sitio web http://www.sis.gob.pe/Nuevo/vistas/Frm_NotaPrensa.aspx?np=138)

Según Informe N° 001-2016-SIS/GMR CEN MED/UDR LINES/OAA/HUAYCAN-CCGL de fecha 14 de Octubre del 2016, las asesoras de Servicio asignadas a dicha oficina (personal del SIS que atiende al usuario) reportaron un total de 7,129 atenciones sobre (Consultas, Afiliaciones y Trámites) durante el Tercer Trimestre del año 2016, siendo atendidos un total de 3,843 usuarios correspondiente a los meses de (Julio, Agosto y Setiembre del 2016).

A la fecha no se cuenta con un estudio de Satisfacción de los Usuarios que son atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, el cual es necesario contar con dicha información para conocer la satisfacción según a percepción de la población que recibe atención en dicha oficina.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en Relación a la Calidad de la Atención de los Usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del 2016?

1.2.2 Problema específico

1.2.2.1 Problema específico N° 01

¿En qué medida los elementos tangibles de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.2.2.2 Problema específico N° 02

¿En qué medida la fiabilidad de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.2.2.3 Problema específico N° 03

¿En qué medida la Capacidad de Respuesta de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.2.2.4 Problema específico N° 04

¿En qué medida la Seguridad de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.2.2.5 Problema específico N° 05

¿En qué medida la Empatía en el servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

El presente estudio de investigación del nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención que brinda la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, permitirá implementar estrategias de calidad de servicio para satisfacer las expectativas de los usuarios. Asimismo, conocer la percepción (calidad de servicio) y expectativa (Nivel de Satisfacción) de los usuarios,

a fin de que el Seguro Integral de Salud pueda estudiar los puntos críticos y de esta manera tomar estrategias a fin de mejorar sus procesos de atención a los usuarios de las Oficinas de Atención al Asegurado de Huaycan.

1.3.2 Justificación Práctica

La eficiencia en la atención oportuna a los usuarios del Seguro Integral de salud es un aspecto importante en el objetivo de ofrecer una mejor calidad de atención en el servicio. Es por ello que conocer el nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención de los usuarios que son atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, permitirá optimizar los procesos de atención para un adecuado desempeño de las Asesoras de Servicios del SIS la cual se reflejará en la percepción de los usuarios aumentando su nivel de satisfacción.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Relación a la Calidad de la Atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el Tercer Trimestre del 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

1.4.2.1 Objetivo Específico N° 1

Conocer en qué medida los elementos tangibles de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios

1.4.2.2 Objetivo Específico N° 2

Conocer en qué medida la fiabilidad en el servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.4.2.3 Objetivo Específico N° 3

Conocer en qué medida la Capacidad de Respuesta de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.4.2.4 Objetivo Específico N° 4

Conocer en qué medida la Seguridad de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.4.2.5 Objetivo Específico N° 5

Conocer en qué medida la Empatía en el servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Marco Histórico

El Seguro Integral de Salud (SIS) se creó por Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, como Organismo Público descentralizado del Ministerio de Salud, calificado como Organismo Público Ejecutor mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, se ha constituido en la principal fuente de financiamiento del sistema de salud, para la población de menores recursos económicos que no está comprendida por el régimen contributivo de aseguramiento en salud.

Según la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud Ley N° 29344 en su Artículo 7° establece que las Instancias Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud sujetas a la presente Ley son aquellas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, encargadas de administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud u ofrecer coberturas de riesgo de salud a los afiliados, entre ellas se encuentra el Seguro Integral de Salud.

En el Portal web del Seguro Integral de Salud establece como misión; “Somos una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS pública que administra fondos y gestiona riesgos de salud, a través de una gestión eficiente, financiando siniestros, fomentando la cultura de aseguramiento y de prevención en salud para la satisfacción de la población objetivo”.

El “Convenio General de Cooperación Internacional entre la República de Perú y el Reino de Bélgica” (en adelante, el Convenio General), fue suscrito el 15 de octubre de 2002, en la ciudad de Lima, Perú, aprobado por Resolución Legislativa N° 28782,

de fecha 27 de junio de 2006, ratificado por Decreto Supremo N° 036-2006-RE, de fecha 18 de julio de 2006, y está en vigor desde el 01 de agosto de 2006. De conformidad con el Artículo 1 del Convenio General, este tiene por objeto definir el marco político, institucional y jurídico de la cooperación bilateral directa, cuyas condiciones serán estipuladas por ambas partes. Asimismo, de conformidad con su Artículo 2, el objetivo prioritario de la cooperación es el fomento del desarrollo humano sostenido, para lo cual la cooperación luchara contra la pobreza, promoverá la democracia, el buen gobierno y el respeto a los derechos humanos y luchara contra la discriminación, entre otros. Con este fin, se acordó que la cooperación se plasmaría en Programas Indicativos de Cooperación, los cuales se plasmaran en Convenios específicos de común acuerdo entre las Partes.

Por tal motivo, el 21 de marzo del 2013, se suscribió en Lima, República del Perú el “Convenio Específico entre la República del Perú y el Reino de Bélgica relativo al “Programa de Apoyo a la Política de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú, a través del SIS” (SISTEC)”, ratificado mediante Decreto Supremo N° 053-2013-RE, de fecha 23 de octubre del 2013, y en vigor desde el 25 de octubre del 2013. De conformidad con el artículo 55° de la Constitución Política del Perú, y toda vez que el Convenio Específico se encuentra vigente, este instrumento internacional forma parte del derecho nacional.

Según Informe (DGT) N° 056-2015, el Convenio Específico plantea el financiamiento de la ejecución del “Programa de Apoyo a la Política de Aseguramiento Universal en el Perú, a través del SIS” (en adelante, el Programa), cuyos objetivos son:

El Objetivo Global que el derecho de toda persona en situación de pobreza y pobreza extrema a servicios de salud de calidad haya sido garantizado mejorando el nivel de salud de la población.

El Objetivo Específico, que al 2016 la cobertura de afiliación y de beneficios del Seguro Integral de Salud (SIS) haya sido extendida con garantías de Calidad implementadas para hombres, mujeres, niños y niñas en situación de pobreza y pobreza extrema, según sus necesidades diferenciadas, en regiones priorizadas del país en el marco del Aseguramiento Universal en Salud.

Para alcanzar tal finalidad, el Convenio Específico estableció en su artículo 3 un presupuesto total de 16,500,000 EUR (dieciséis millones quinientos mil euros). De dicha cantidad, el monto de 13,500,000 EUR (trece millones de euros), es aportado por la parte Belga, mientras que la Parte peruana aporta una contrapartida 3,000,000 EUR (tres millones de euros), la misma que corresponde a gastos de personal, administrativos, equipamiento, capacitaciones, mantenimiento e infraestructura valorizados y/o aportados por el SIS.

En julio del año 2014, con ocasión de la reunión del Comité de Socios Peruano-Belga (COSOPER) las partes sugirieron la conveniencia de modificar el año de la finalización del Programa de 2016 a 2018, toda vez que el Programa se inició en el 2013 con la entrada en vigor del Convenio Específico y su ejecución tendrá una duración de cinco años. A partir de ello, se llevó adelante el proceso de negociación bilateral de la Enmienda que modificaría el año de finalización del Programa, el mismo que concluyó con el intercambio de Notas para tal fin.

De esta manera, la Enmienda se formalizó mediante el intercambio de la Nota RE (DAE-DCI) N° 6-6/22 del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, de fecha 02

de junio de 2015, y la Nota D1.4 2015/0319 de la Embajada del Reino de Bélgica, de fecha 23 de junio de 2015.

Cabe señalar que la Nota peruana, fue firmada por la Ministra de Relaciones Exteriores, señora Ana María Sánchez de Ríos, quien conforme al Derecho Internacional puede realizar todo acto relativo a la celebración de un tratado en representación del Estado Peruano sin que sea necesario acreditar plenos poderes. En el mismo sentido, el Decreto Supremo N° 031-2007-RE, “Adecúa normas nacionales sobre el otorgamiento de plenos poderes al Derecho internacional contemporáneo”, reconoce que el Ministro de Relaciones Exteriores puede firmar tratados a nombre del Perú sin que requiera de plenos poderes.

2.2. Estudios Previos (Antecedentes Teóricos)

En el año 2013, DIANA LUZ GARCÍA MIRANDA, presento una tesis en la Universidad Ricardo Palma; la cual tituló: “PERCEPCION Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DELICIAS VILLA-CHORRILLOS EN EL PERÍODO FEBRERO-MAYO 2013”, para optar por el título profesional de médico cirujano y en la cual sus estudios llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.** Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- 2.** La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo farmacia.
- 3.** La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión.

4. Así mismo vemos que la dimensión de Seguridad como la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (51.8% en ambos casos), observándose que en todas las preguntas que encierran éstas dimensiones se está en proceso de mejora. Resaltando que el respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de usuarios insatisfechos (36.46%) en relación a las demás preguntas.

5. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%, viéndose que en el balance de las percepciones del usuario durante su visita al establecimiento en función de sus expectativas no son las adecuadas al evaluar si el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos cuenta con baños limpios para los pacientes.

En síntesis, los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

En el año 2016, JHAJIRA ESTEPHANY COMECA CASTILLO, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE LOS

USUARIOS EN LA OFICINA REGIONAL DE OSINERMI LA LIBERTAD 2015”, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración.

En base a los resultados se presentan las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con los resultados encontrados en la investigación y teniendo en cuenta la satisfacción del usuario, se concluye que existe una relación directa entre la calidad del usuario, se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención de atención y la satisfacción del usuario, considerando al servicios en general como bueno, el servicio es calificado como aceptable, resaltando aspectos como el trato, predisposición y tiempo de espera, pero hay aspectos por fortalecer, que darán valor agregado al servicio.

2. El 50% de los encuestados están satisfechos después de recibir la orientación, cumpliendo con las expectativas del usuario. La seguridad, buen trato y predisposición son principales criterios, que generan satisfacción en los usuarios.

3. El trato dado a los usuarios, corresponde a uno de los componentes básicos para brindar un buen servicio. Según los encuestados están satisfechos con el trato brindado por el orientador, pero un 14% lo perciben como regular.

Por otra parte, el 38% de los encuestados, considera que el personal que los recibe al ingresar a la oficina, les muestra un trato regular. Según el protocolo de atención, es el personal de vigilancia quien registra la entrada y deriva al usuario según su consulta. Asimismo, cabe mencionar que es importante el primer contacto con el usuario, ya que se asocia de manera directa en su satisfacción.

4. El lenguaje que utilizó el orientador resulta para un 10% de los encuestados difícil. Esto se debe, a que existen términos técnicos, que no son manejados por los usuarios. Esto repercute en la calidad de atención que se espera brindar.

5. El 55% de los encuestados refieren que están muy satisfechos con la predisposición que tiene el orientador para atenderlos, que esto es altamente valorado por los usuarios, debido a que la gran parte de ellos acuden a la oficina de Osinergmin, para realizar un reclamo.

6. El 94% de los encuestados, están muy satisfechos con el tiempo de espera. Lo cual cumple con el protocolo de atención, que refiere que el tiempo máximo de espera son 10 minutos.

7. La razón que genera mayor insatisfacción en los usuarios es la dificultad que tiene para encontrar y visualizar el material informativo, así como también la infraestructura, esto debido a que el local donde funciona la oficina actualmente es nuevo, y aun no se han hecho los arreglos pertinentes.

8. Después aplicar la encuesta y observar el comportamiento del orientador, podemos concluir que no tienen una estrategia definida con relación a la calidad de atención, solo cumplen con su protocolo de atención, generando satisfacción en el usuario, mas no esforzándose, por generar valor agregado.

En el año 2013, AMAYA CHAVEZ ROBIN ALFREDO, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MAKRO SUPERMAYORISTA S.A. - CIUDAD TRUJILLO 2013”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y en la cual sus estudios llegaron a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción de los clientes de Makro Supermayorista, es favorable por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas.

2. La mayoría de clientes de Makro Supermayorista, se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad en el servicio que reciben. Tienen opiniones muy favorables hacia aspectos que componen el servicio, pero si puntualizaron y precisaron las fallas que tiene dicho servicio. Fallas que deberán ser corregidas para no originar un problema mayor o deteriorar la calidad del servicio.

3. Las razones que generan cierta satisfacción en los clientes son las instalaciones que van de acorde con el servicio por tener una infraestructura moderna ya que se ubica en lugar exclusivo de Trujillo. Así como también el servicio brindado por lo colaboradores en situaciones de demasiada concurrencia causan cierta comodidad en los clientes.

4. El atributo mejor percibido lo constituye la capacidad de respuesta (Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida) como dimensión de la calidad del servicio porque representan un valor significativo para los clientes de Makro Supermayorista y además crean en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.

En el año 2011, ALVARADO FERNANDEZ YASSER FERNANDO, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA SUNAT EN LA REGIÓN LA LIBERTAD”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y en la cual sus estudios llegaron a las siguientes conclusiones:

- La información que se brinda en SUNAT no cubre las totalmente expectativas de los contribuyentes debido a la deficiencia en los canales de información con los que cuenta dicha institución, esto se ve reflejado aún más por el lado de orientación, que es el módulo donde se tiene un trato más directo con los contribuyentes.
- El internet es hoy en día es una herramienta muy importante para las organizaciones, el cambio en el diseño de la nueva página web ha generado una disminución en los trámites virtuales debido a un cambio en su estructura y la complejidad inicial para poder utilizar esta herramienta.

La división de servicios al contribuyente aún no da la importancia debida a los elementos tangibles que forman parte de la valoración del servicio, hace falta una correcta identificación y presentación del personal que labora atendiendo a los contribuyentes, así como una mejor redistribución del material de información impreso como afiches y boletería.

La SUNAT es percibida por un 43% de contribuyentes como una institución igual a las demás con respecto a la atención brindada, siendo este un porcentaje alto que no va con los objetivos de la división de servicios que es brindar un servicio de excelencia.

La SUNAT se rige a parámetros de tiempo establecidos para la atención, en la realidad estos promedios de tiempo de espera son altos siendo el promedio de 10 a 15 minutos, esto también como resultado de una inconsistencia en la distribución del personal para la atención al público, manifestando los contribuyentes una

disconformidad e insatisfacción en cuanto a la rapidez y cantidad de personal para su atención.

En el año 2016, JUAREZ RODRIGUEZ, FANNY PAOLA, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA COMEDOR UNIVERSITARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN RELACION AL ASPECTO TECNICO Y FUNCIONAL DE LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL, OFICINA GENERAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2014”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración.

De acuerdo con la investigación realizada se tienen las siguientes conclusiones:

1. Los usuarios del Programa Comedor Universitario consideran que se sienten parcialmente satisfechos con el servicio recibido (61%); ya que indican que se ha descuidado aspectos de atención al usuario como prontitud de respuesta y debida cortesía (48%) esto se evidencia en los trámites aplazados y el trato brindado por parte de la asistente social. Los usuarios también se sienten insatisfechos con el servicio recibido ya que la confianza y comodidad transmitida por la asistente social se dio manera parcial (73%) siendo esta una barrera para una adecuada comunicación entre usuario - asistente social, lo cual genera que los usuarios del Programa Comedor Universitario consideren que el servicio que recibieron no fue lo que esperaban (46%). La Calidad de servicio de la oficina de Servicio Social es percibida por los usuarios del programa comedor universitario como insatisfactoria

en el aspecto técnico, al considerar la información parcial y tramites aplazados considerando.

2. Los usuarios del programa Comedor Universitario consideran que recibieron una información inadecuada 39%, puesto que no se les explico de manera clara los requisitos para acceder al programa de comedor universitario, cuál era el procedimiento para poder ratificar el comedor universitario y tampoco sobre sus derechos y deberes como comensales. Así también y tampoco los usuarios consideran que el tiempo de espera para realizar una consulta se dio en un tiempo regular (56%) pero los usuarios migrantes consideran que el tiempo de espera fue excesivo (23%), puesto que ellos tienen que lidiar con un ritmo de vida acelerada debido a los exámenes, trabajos, horarios de clases apretados y el hecho de acercarse a la oficina a realizar una consulta y los les atienden de manera rápida genera molestias y hasta genera que dejen de realizar dicho trámite o consulta.

3. Los usuarios del programa comedor Universitario manifestaron molestia en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para poder ser calificados como aptos para ingresar al Programa ya que tuvieron que esperar para acceder al programa comedor Universitario fue de más de 20 días (69%). En cuanto a los usuarios migrantes; indicaron también que luego de presentar sus documentos, esperaron más de 20 días para que ser calificados como aptos para acceder al programa comedor Universitario (68%) considerándolo un tiempo excesivo; generando incomodidad debido que ellos tienen un gasto doble no solo el de cubrir gastos en alimentación si no también material de estudio, pasajes y sobre todo alquiler de un cuarto en casa pensión.

La calidad de servicio de la oficina de Servicio Social es percibida por los usuarios del programa comedor universitario como insatisfactoria en el aspecto Técnico, al

no contar con instalaciones físicas que favorezcan la atención individualizada de los usuarios.

4. Los usuarios del Programa Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Trujillo, en cuanto al aspecto técnico de la calidad de servicio consideran que las oficinas de servicio social no reúnen las condiciones apropiadas para un servicio con privacidad (91%), ello se evidencia en el insuficiente espacio de las oficinas para la atención de los usuarios ya que manifestaron que por el propio ambiente pequeño de la oficina todo lo que ellos manifiestan a la asistencia social las personas que se encuentran a lado también escuchan lo cual genera que el usuario se limite al momento de hablar sobre sus problemas.

La calidad de servicio de la oficina de servicio Social es percibida por los usuarios del programa comedor Universitario como insatisfactoria en el aspecto Funcional considerando el desinterés en sus necesidades y desatención de la privacidad. Los usuarios de Programa Comedor Universitario consideran que la asistente social no tiene interés o compromiso en resolver sus problemas o necesidades (27%); ya que manifiestan que durante las consultas si bien reciben un trato cordial no sienten que son escuchados completamente. Los usuarios consideran que la asistente social presenta de manera parcial alternativas de solución que le pueden ayudar a resolver su problema (36%).

Los usuarios de Programa Comedor Universitario consideran que la asistente social no les brinda la privacidad durante el servicio (55%) esto se da no solo por el ambiente pequeño si no durante las consultas con los usuarios en ese preciso momento

hacen comentarios con la otra asistente que comparten sobre lo que expone el usuario generado incomodidad en el servicio.

En el año 2012, KAREN LISSET MENDOZA RAMIREZ, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL "EMTRAFESA SAC-TRUJILLO - 2014”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. De acuerdo con la investigación realizada se tienen las siguientes conclusiones:

- La calidad del servicio prestado el personal de atención y conductores de la Empresa de transporte público interprovincial de pasajeros "Emtrafesa S.A.C. era de nivel regular la calidad del servicio, por falta de conocimiento en el proceso de abordaje y por falta de comunicación entre trabajadores y empresa.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede destacar que el atributo mejor percibido por los clientes, es el estado físico-Mecánico de los vehículos, Puntualidad y servicio de súper vip.
- La empresa "Transporte Público Interprovincial Emtrafesa S.A.C." debe mejorar el desempeño del personal a través de la atención al cliente, por ser un indicador negativo.
- La empresa de Transporte terrestre Emtrafesa S.A.C." realiza de manera eventual sus capacitaciones, notándose la ausencia de estrategia de charlas diarias, cosh al personal, motivaciones y supervisión la cual debe implementarse urgentemente.

En el año 2013, RONALD ALFREDO, GILDEMEISTER AGREDA, presento una Tesis en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO la cual Tituló: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA "SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS" - REGION LA LIBERTAD 2012”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. De acuerdo con la investigación realizada se tienen las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que existe una correlación entre las Calidad de Atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que muestra que los usuarios se sienten un grupo satisfechos y otros insatisfechos, con las atenciones hechas actuales, por lo cual la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos" -Región la Libertad aplicaría una política favorable para el público usuario con respecto a los indicadores que generen grado de satisfacción.
2. Las razones que generan cierta insatisfacción en los usuarios Superintendencia Nacional de los Registros Públicos" -Región la Libertad son la duración del trámite, es decir largas colas. Trato al usuario, tiempo en respuesta a su trámite y el horario de atención ya que en situaciones de demasiada concurrencia causan cierta incomodidad en los usuarios.
3. El desempeño del personal debe destacar los atributos mejor percibido lo constituye la Amabilidad, confianza y utilizar términos entendibles, como dimensión de la calidad de la atención porque representan un valor significativo para los usuarios "Superintendencia Nacional de los Registros Públicos" -Región la Libertad" y

además crean en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección de la atención.

En la investigación realizada se demostró que el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014 es alto según los resultados de las tablas 13,14 y 15; siendo así favorable para la institución.

El nivel de capacidad de respuesta de El RENIEC según la investigación realizada a los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es favorable en un 73% según la tabla N° 13 ya que los empleados tienen disposición para resolver las preguntas frecuentes de los usuarios.

El nivel de seguridad de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en alto en un 79% según la tabla N° 14.

El nivel de empatía de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es buena con un 68% según la tabla N° 15, los usuarios consideran que la institución les brinda un buen servicio, buen trato y una buena disposición. por parte de los empleados.

En el año 2012, BIANCA SOLANGE BENAVENTE ELGUETA Y TIFANY CAROLINA FIGUERIA GÓMEZ, presentaron una Tesina en la UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, la cual se Tituló: "MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS DE PUERTO MONTT BASADA EN LA ESCALA SERVQUAL", para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. De acuerdo con la investigación realizada se tienen las siguientes conclusiones:

- En general los objetivos de la investigación se cumplieron, se midió el grado de satisfacción de los clientes, se analizaron las variables del modelo SERVQUAL y se realizó una comparación de los cuatro bancos en estudio. A través de las encuestas efectuadas a los clientes del sistema banca empresa de los cuatro bancos elegidos, Banco de Chile, Banco Santander, Banco Estado y Banco BCI, se midieron los grados de satisfacción de los clientes por medio de las cinco dimensiones planteadas y basadas en el modelo SERVQUAL.
- Se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios.

Dentro de las dimensiones la mejor evaluada fue tangibilidad con un menor grado de brecha entre ítems con respecto de las demás dimensiones, pero sin destacar frente a ellas, dado que en promedio de esta dimensión no fue muy significativo, al contrario, la dimensión peor evaluada por los clientes fue la de Fiabilidad en donde lo esencial para ellos es que se les considere y se les trate como prioridad. El supuesto de la investigación fue aceptado, ya que la escala SERVQUAL arrojó efectivamente que

los clientes no se encuentran del todo satisfecho con los servicios otorgados por sus ejecutivos bancarios; los instrumentos de medición de satisfacción utilizados por los bancos en general son similares, por lo que se puede determinar que el problema de la baja satisfacción de los clientes no sea el instrumento en sí, si no que según lo relatado por parte de los clientes, es que estos están exigiendo más servicios de calidad y buscan que sus derechos sean cumplidos y respetados.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1 Calidad

La calidad tiene su origen en latín y significa tributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios, en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad Americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente” (Chandia, 2006).

Según Ishikawa (1996) define a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

El tema de la calidad se ha convertido en un instrumento de extraordinario valor para la proyección de las empresas u organizaciones hacia el futuro. La calidad es una preocupación de todos. La obtención de altos índices de calidad depende, en gran medida, del compromiso y del apoyo sólido y continuo que brinde la máxima dirección de las instituciones. La calidad comienza a ser una demanda de las empresas líderes a

sus proveedores y se extiende como nuevo paradigma social; su demanda se universaliza, y las exigencias en términos de eficiencia y calidad se extienden a todos los ámbitos. Se exige más de los productos, de su presentación, de los servicios, de los tiempos de espera, de la atención personal y profesional, etcétera (Abreul & Cañedo, 1998).

Según W. Edwards Deming (1989), plantea que el control de Calidad no significaba alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

Juran y Gryna (1995), definen función de calidad como el conjunto completo de estas actividades a través de las cuales se logra la adecuación al uso, independientemente de quien las realice, la propia empresa u otros agentes relacionados con la misma como proveedores o comerciantes.

Según Vavra, Terry G. (2003), Otro concepto de calidad se podría definir como el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

Según John Barker (1997), asevera que la calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del Siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio. De acuerdo con la aseveración de Barker está claro que la única opción para satisfacer al cliente externo o consumidor es aplicar la calidad como una estrategia en la dirección del negocio, sin dejar de considerar aspectos que los mercados van definiendo, debido a su dinamismo.

2.3.2 Calidad de Atención de la Salud

En relación a la evaluación de la calidad en salud, cuando evaluamos la asistencia se está evaluando al mismo tiempo elementos de la estructura, proceso y resultado, pero con este enfoque se podía elaborar con más facilidad un conjunto de indicadores o de índices que hicieran más comprensible la complejidad de los hechos que se producen en un centro de salud. Los indicadores son medidas cuantitativas de la presencia o no de unos criterios de calidad previamente definidos. Los criterios de calidad son condiciones o atributos deseables que deben cumplir algunos aspectos de la atención a la salud. Para cada criterio relevante hay que elaborar el indicador correspondiente (Donabedian, 1988).

2.3.3 Pioneros de la Calidad

La principal forma de evaluar la calidad es verificando la satisfacción del cliente. En la actualidad, existen una serie de modelos para la evaluar la calidad; siendo una de ellas el Modelo SERVQUAL, que mide la calidad de la atención basado en las expectativas y percepciones que expresa el usuario. Dicho Modelo ha sido adoptado por el Ministerio de Salud el Perú (MINSA 2011).

Aunque el origen de la palabra calidad tiene más de 2000 años, su evolución ha ocurrido aparejada a las distintas formas que el hombre ha concebido para alcanzarla desde los comienzos del siglo XX hasta la actualidad. Calidad es el resultado de resultado de los vertiginosos cambios ocurridos en los últimos años, en la llamada “sociedad del conocimiento”, donde el desarrollo impetuoso de la tecnología, la globalización y las crecientes y cambiantes necesidades de los consumidores, imponen a las organizaciones el reto de la mejora continua para poder satisfacer las expectativas no sólo de los clientes sino de la sociedad en su conjunto. La trascendencia del tema

justifica el creciente interés que despierta tanto en el marco académico como en el empresarial, pero una de las primeras dificultades que implica su estudio es justamente la complejidad de su definición conceptual que si bien ha sido abordada desde múltiples aristas por numerosos autores, no ha sido caracterizada en sus dimensiones fundamentales, lo que ha provocado la absolutización de algunas de ellas y la confusión con otros conceptos también complejos como por ejemplo la satisfacción del cliente (Pérez, s/a).

El concepto de calidad que históricamente se había concentrado en una cualidad o atributo de un producto o servicio, ha pasado con el transcurso del tiempo y al nuevo enfoque de calidad total, a convertirse en un concepto dinámico que atraviesa todos los momentos de un proceso. En este sentido puede hablarse de una disposición centrada en el origen, administrativa durante la ejecución y proyectada hacia la finalidad del proceso productivo que significa una ruptura con los paradigmas tradicionales en varios sentidos que vale la pena destacar. Hace un cambio en énfasis de atributo o cualidad de un producto o servicio estático a un concepto dinámico con énfasis en el proceso (Abad, 2008).

La calidad se concibe como un imperativo de sobrevivencia. Deming, define calidad como la acción de ofrecer a bajo costo los productos y servicios para satisfacer a los clientes. Implicaba, asimismo un compromiso con la innovación y mejoras continuas, lo que los japoneses llaman kaisen. Para Juran, uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la “adecuación de uso” de un producto. Finalmente, Crosby explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. “Los tres expertos 14 consideran a la estadística como un

instrumento muy valioso para la medición de la calidad, aunque quizás es a Deming a quien más se conoce por su insistencia en el análisis estadístico (Koontz& Heinz, 2004).

Joseph Juran, (2004) citado por Estela y Amaya, (2011), considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

La trilogía de Juran: Ayuda administrar la calidad **1). Planificación de la calidad:** Suministra a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos, etc. **2). Fuerzas operativas:** Su trabajo es producir el producto. Si esto se hace mal se vuelve crónico porque así está planeado. **3). Control de calidad.** El logro de la calidad requiere el desempeño de varias actividades identificadas de calidad.

William Edwards Deming, (1986) citado por Estela y Amaya (2011), Estadístico considerado el padre de la calidad moderna. Vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrolló los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales de la gerencia. En 1983 se instituyó el premio Deming donde menciona que la gestión de calidad es un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implementación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización. La Calidad

va: Orientada al producto, Orientada al proceso, Orientada al sistema, Orientada al hombre, Orientada a la sociedad, Orientada al costo, Orientada al cliente.

Philip Crosby, (1979) citado por Estela y Amaya (2011): Calidad es “ajustarse a las especificaciones” Propuso el programa de 14 pasos llamado **cero errores** y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- La calidad es cumplir con los requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

El objetivo fundamental de la calidad como filosofía empresarial y de toda organización, es satisfacer las necesidades del consumidor. El concepto de calidad es siempre un binomio producto/cliente y por ello siempre debe de tomarse en cuenta las necesidades del usuario. Trabajar con calidad en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y satisfactorio para las personas usuarias. Para que el producto sea satisfactorio es necesario que cumpla con ciertas características o calidades y estas son: la calidad demandada, la diseñada y la realizada. El producto o servicio tiene mayor grado de calidad, a medida que estas tres calidades son más concordantes, cuando no coinciden, las consecuencias son:

- Si la calidad demandada no se diseña o no se realiza, se genera una insatisfacción del usuario.
- Si la calidad diseñada no se realiza o no es demandada el coste es mayor y la calidad es innecesaria e insuficiente.

- Si la calidad realizada no es la diseñada ni la demandada, aumenta el esfuerzo y la calidad es innecesaria o puede no llegar al nivel solicitado.

Juran (2004) citado por Estela y Amaya (2011), resume todas las definiciones de calidad en un solo concepto: “Calidad es la idoneidad, aptitud o adecuación al uso” y está determinada por aquellas características, reconocidas por el consumidor. La importancia de la función calidad a lo largo del tiempo ha pasado por diversas fases en un principio predominó el criterio de calidad mínima, preocupados como estaban por proveer lo máximo posible. Este modo de pensar dio lugar a que los productos fueran de baja calidad, no se practicaba el control de calidad o tuviera escasa relevancia. Posteriormente se incorporó las actividades industriales, el control de calidad basado en la organización científica del trabajo practicándose el control por la inspección al final del proceso, más tarde se introdujo el control estadístico del proceso.

Actualmente se habla de control de la calidad en toda la organización. A este respecto Ishikawa ha dicho que una cuestión es conseguir que todos los departamentos participen en el control y otra muy diferente que toda la organización lo realice. La diferencia esencial estriba en la armonía del engranaje del funcionamiento de toda la empresa. Esto nos lleva a hablar de un nuevo concepto que es de calidad total, cuyas bases son el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la organización y la comunicación, colaboración y coordinación eficaces en toda la empresa. Esto significa obtener:

- La calidad de los productos
- La calidad de los suministros

- La calidad de los procesos
- La calidad de los recursos, tanto técnicos y humanos como materiales
- La calidad de las actividades de Gestión.

Evaluación y mejora de la calidad: experiencias en los países en desarrollo. Pese a la importancia de la calidad, hasta la fecha ha habido muy pocos esfuerzos continuos de garantía de calidad en los países en desarrollo. Muchas de las evaluaciones que tuvieron lugar se han concentrado en la medición de los cambios en las tasas de mortalidad, morbilidad y cobertura. Pocas han enfatizado la calidad de los servicios o el proceso de la prestación de estos y aún menos realizan esfuerzos sistemáticos para mejorar la calidad con base en los resultados del proceso de prestación de servicios.

2.3.4 Etapa del Aseguramiento de la Calidad

Gutiérrez Pulido, H. (1997), en su libro *Calidad total y Productividad*, “Durante la etapa del aseguramiento de la calidad, el concepto de calidad evolucionó de una perspectiva estrecha y centrada en la manufactura a tener una intervención en los esfuerzos por la calidad en áreas como diseño, ingeniería, planeación y actividades de servicio. Así, el aseguramiento de la calidad implicó un enfoque más proactivo por la calidad y aparecieron nuevas herramientas y conceptos fundamentales para este movimiento. Por ejemplo, en 1951, Juran introduce lo que a la postre se convirtió en el concepto de costos de calidad, que proporcionó un poderoso fundamento económico al movimiento por la calidad: la mala calidad cuesta mucho, por lo que al mejorar se reducen los costos que ésta genera. En 1956 el estadounidense Armand Feigenbaum

publicó su libro sobre control total de calidad, y señaló que el control inicia con el diseño y termina solamente cuando el producto ha sido entregado en las manos del cliente, quien permanece satisfecho, y que la calidad es trabajo de todos. Las ideas de Feigenbaum y Juran enfatizan la responsabilidad de la administración por la calidad. En 1954, el Dr. Joseph Juran visitó por primera vez Japón y sus enseñanzas contribuyeron a que los directivos de ese país tuvieran una nueva visión sobre la responsabilidad de los directivos para mejorar la calidad y la productividad. En 1962, el Dr. Kaoru Ishikawa formalizó los círculos de calidad, desde entonces las actividades de éstos se difundieron rápidamente. La calidad es el resultado de la maduración de los múltiples estudios y de la capacitación sobre el control de la calidad dirigido a supervisores y obreros, e iniciados desde 1950.

La continuación de las diversas actividades (conferencias, revistas, cursos) de impulso al control de calidad en Japón, iniciadas en la década de 1950, empezaron a dar resultado, con un incremento significativo de la calidad de los productos japoneses. La competitividad de la industria japonesa fue ganando terreno hasta convertirse en líderes en varias ramas industriales”.

Joseph Juran, (1990) citado por Gutiérrez Pulido, H. (1997), en su libro *Calidad total y Productividad*, menciona Respecto a la calidad existen varias definiciones; por ejemplo, Juran dice: "Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente" (Juran, 1990). Por su parte, la American Society for Quality (ASQ), afirma que la “Calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer necesidades dadas”

Gutiérrez Pulido, H. (1997), en su libro *Calidad total y Productividad*, menciona”En la década de 1980 se tomó plena conciencia de la importancia de la

calidad, de su mejora y de la satisfacción del cliente, con lo que se empezó a publicar lo hecho en Japón; además, en muchas empresas y organizaciones del mundo occidental iniciaron sus programas de gestión de la calidad total como una acción estratégica para mejorar su competitividad. También se empezó a publicar una amplia y variada literatura sobre la administración de la calidad total y sus herramientas. Por ejemplo, en 1982 aparece el libro *Out of the crisis, Productivity and Competitive Position*, de E. Deming en el que expone principios en los que se debe basar la administración de una organización para mejorar su competitividad en forma continua. Esta obra se convirtió en un aporte fundamental para entender que es lo que asegura la calidad en las organizaciones, el papel de la alta dirección en la calidad y también destacó la importancia de la estadística para mejorar procesos y tomar decisiones”.

2.3.5 Calidad de Servicio

Donabedian, sostiene que la calidad en salud es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las 23 capacidades y limitaciones de los recursos de la Institución de acuerdo con los valores sociales imperantes. Continúa afirmando, que la calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad. También en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas. En resumen, la calidad de atención se fundamenta en la relación de un

diagnóstico adecuado para cada paciente, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En tal sentido se considera que: "Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes".(Tora, 1996).

Según el Modelo de las Discrepancias denominado Modelo SERVQUAL, define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente²⁴ (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. (Centro de Estudios de Opinión, 2000).

Según (Kotler, 1996), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

2.3.6 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- **El Rendimiento Percibido:** se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

- **Las Expectativas:** las cuales son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraen suficientes clientes, pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios, en muchos casos es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia.

En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Sí está dentro de lo que la empresa puede proporcionarle.
 - Sí está a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
 - Sí coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.
- **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:
 - Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiara de marca o proveedor de forma inmediata (des lealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero, tan sólo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan

complacerá sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar y entregar después más de lo que prometieron (Labrador, 2006).

2.3.7 Beneficios de Logar la Satisfacción del Cliente

Para toda empresa u organización, la medición de la satisfacción del cliente es una manera de medir la calidad de atención de un servicio brindado; siendo de vital importancia su conocimiento para su supervivencia y/o para la búsqueda de la excelencia en el servicio brindado. Por lo tanto, la medición de la satisfacción del cliente debe ser vista como un proceso permanente de las actividades de gestión, por cuanto nos permitirá:

- Identificar las necesidades y expectativas del usuario; y detectar inmediatamente los cambios que se produzcan.
- Recopilar los datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.
- Procesar los datos y obtener información primaria del establecimiento.
- Integrar los resultados obtenidos en la mejora continua de la gestión de las áreas clave de la empresa (Zelaya, 2006).

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar.
- Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado (Zelaya, 2006).

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios la lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y una determinada participación en el Mercado.

2.3.8 El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

La calidad del servicio tiene carácter subjetivo debido en gran parte a las relaciones interpersonales que se establecen entre los proveedores de la atención y los usuarios de la misma, pero también a las facilidades y comodidades que en conjunto intentan dar respuesta a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios y que son capaces de satisfacer a los usuarios. Este carácter subjetivo hace que la calidad del servicio se caracterice por su incertidumbre, variabilidad y dificultad de medición, no obstante, se han diseñado diferentes técnicas e instrumentos que buscan medirla. Los

métodos usados para medir la calidad de servicio en los usuarios externos se dividen en métodos cuantitativos entre los que se encuentran las encuestas y métodos cualitativos donde encontramos a los grupos focales, estos últimos si bien pueden aportar información más exhaustiva, requieren amplia preparación y experiencia en su manejo para ser aplicados, estos métodos difícilmente producen información que pueda generalizarse a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como complemento que permita profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos. (Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2000).

Parasuraman y Col diseñaron una encuesta denominado Encuesta Service

Quality (SERVQUAL), la cual permite identificar la brecha existente entre las expectativas respecto al servicio y las percepciones frente al uso de este servicio, evaluando las dimensiones de la calidad (Donabedian, 1993).

SERVQUAL es un instrumento resumido de escala múltiple diseñado para medir el nivel de expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios; posteriormente fue adaptada y validada para medir servicios de salud a nivel hospitalario por Babakus y Mangold (Babakus&Mangol, 1992). (Gómez, 2003).

El modelo SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio expresada en la satisfacción del cliente en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los

Usuarios: comunicación “boca a boca” u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio; necesidades personales, experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, comunicaciones externas que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación

Que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Según César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González (2006). *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, se menciona que la herramienta bi-escala más divulgada para medir la calidad de servicio propuesta en este modelo es la escala SERVQUAL propuesta por Berry, Parasuraman y Zeithaml. Esta escala está formada por 22 ítems, que son declaraciones que permiten medir tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios del servicio. Los estudios empíricos basados en la aplicación de la escala SERVQUAL son numerosos, y su ámbito se extiende por todos los sectores. En general, la escala ha demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento genérico de medida de la distancia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable sin ajustes en cualquier actividad.

La referencia más común para reconocer las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). A partir de un estudio basado en sesiones de grupo, estos autores distinguieron 10 dimensiones que

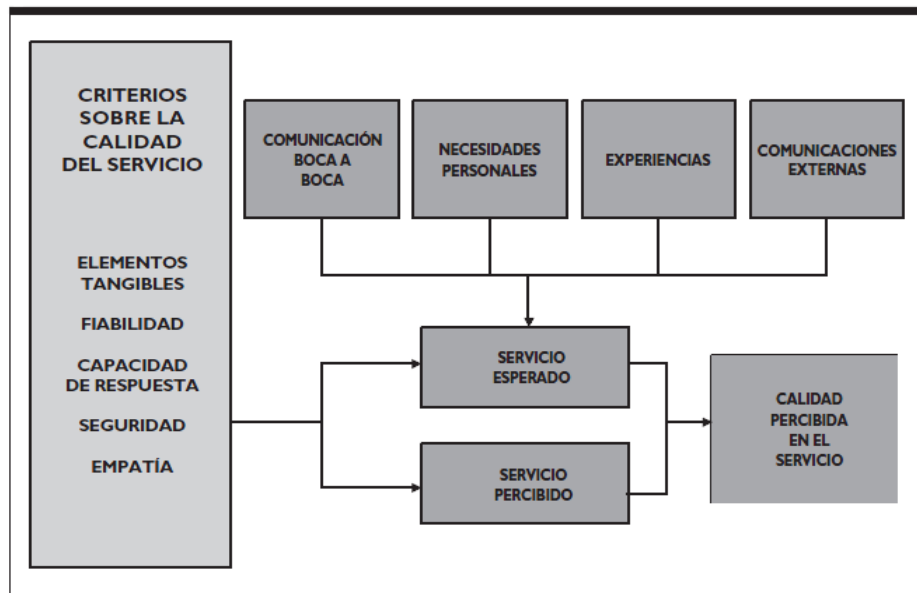
representarían los criterios de evaluación utilizados por los clientes al valorarla, posteriormente reducidos a cinco ante la correlación demostrada entre algunos de ellos:

1. **Elementos tangibles**, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
2. **Fiabilidad**, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
3. **Capacidad de respuesta**, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.
4. **Seguridad**, criterio que engloba los criterios de:
 - Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actitudes y la aptitud es necesarias para la prestación correcta del servicio.
 - Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
 - Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
 - Seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.
4. **Empatía**, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

En la búsqueda de una definición más precisa, la Escuela Norteamericana se ha divorciado en dos puntos de vista: el concepto de calidad de servicio como ajuste entre expectativas y percepciones del servicio frente al concepto de calidad de servicio como función exclusiva de las percepciones por el cliente del servicio.

El modelo no confirmatorio sustractivo de expectativas, cuyos adalides más conspicuos son Parasuraman, Zeithaml y Berry, parte del concepto de calidad de servicio como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente. La calidad de servicio viene entonces dada por la amplitud de las discrepancias existentes entre las expectativas y las percepciones del servicio. Por tanto, hacer operativo este concepto exige identificar y medir dos conceptos distintos: las expectativas y las percepciones delos clientes. Las expectativas vienen condicionadas por: comunicaciones boca a oído, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas. En la figura N° 01 esquematiza este concepto a partir de las cinco características de calidad

Figura N 01: Concepto Sustractivo de Calidad de Servicio



Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990: 26). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, Pearson Educación, S. A., Madrid.

El modelo SERVQUAL (ServiceQuality) se debe a los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?

Los resultados de su investigación dieron como respuesta a la primera pregunta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente. En este sentido, los directivos deben ser tan habilidosos en la gestión de las expectativas de sus clientes como en la gestión operativa de sus negocios. Deben comprender perfectamente los procesos de formación de éstas y procurar no crear falsas expectativas, que proporcionen clientes y resultados acorto plazo, pero no a largo plazo.

La gestión de expectativas es más fácil si se conocen los factores que contribuyen a su formación. Parasuraman et al. identificaron los siguientes elementos condicionantes:

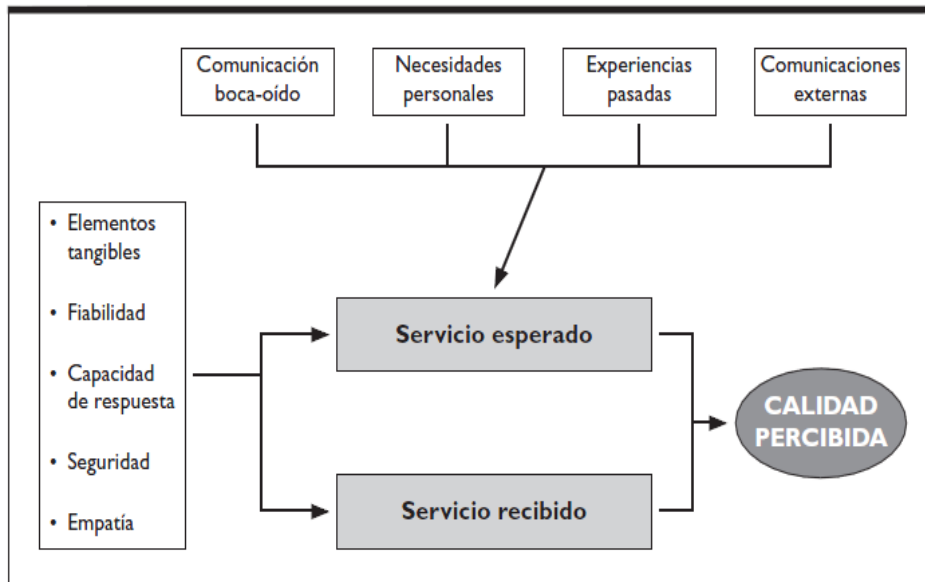
1. Comunicación boca-oído. Hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.
2. Necesidades personales. Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.
3. Experiencias anteriores. Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio. Así, se espera más de aquello de lo que se ha recibido un elevado nivel y menos de lo que se ha recibido un nivel bajo.

4. Comunicación externa. Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser, entre otras, la publicidad o el propio precio del servicio.

El siguiente paso en la investigación de estos autores fue analizar cuáles son las dimensiones que conforman la calidad del servicio, y concluyeron, que son las cinco siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Y, por último, estos autores desarrollaron un instrumento de medida de la calidad percibida denominado SERVQUAL, en el que el concepto de calidad de servicio se presenta como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988: 17). Entonces, la calidad del servicio viene dada por la amplitud de las discrepancias existentes entre las expectativas y las percepciones del servicio. Por tanto, para hacer operativo este concepto se exige identificar y medirlos conceptos distintos: por un lado, expectativas, y por otro, las percepciones de los clientes. La Figura N 2 esquematiza el modelo del SERVQUAL, que se basa en el concepto de calidad de servicio como discrepancia entre expectativas y percepciones de los usuarios, a partir de las cinco dimensiones de la calidad.

Figura N° 02: Marco Conceptual del modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990: 26). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas, Pearson Educación, S. A., Madrid.

2.4. Glosario

- **Calidad:** La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Calidad de Atención:** Es el sentimiento de bienestar resultado de las impresiones percibidas a lo largo de la recepción de una atención
- **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- **Cliente:** Persona, usuario o paciente que usa o requiere de los servicios de una empresa u organización. Pueden ser internos o externos.

- **Cliente Externo:** Es quien solicita el servicio para satisfacer sus necesidades y expectativas, es un ser humano, es la persona más importante de cualquier negocio, no es sólo dinero en la registradora, es una persona con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso
- **Complacencia:** Satisfacción y alegría que produce alguna cosa.
- **Elementos Tangibles:** Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.
- **Expectativa:** Derivada del latín exspectātum, que se traduce como (“mirado” o “visto”) a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.
- **Fiabilidad:** Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
- **Insatisfacción:** Sentimiento negativo expresado cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del usuario o cliente.
- **Percepción:** Deriva del término latino perceptio y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).
- **Satisfacción:** Del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Sentimiento de bienestar en relación a un deseo, gusto, servicio o producto recibido.
- **Seguridad:** Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.

- **Servicio:** Es la acción ejercida por una persona hacia otra, con la finalidad de que esta cumpla con la satisfacción de recibirlo. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir”.
- **Usuario:** Del latín usuarius, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La Calidad de Atención se asocia positivamente en el Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016.

3.2 Hipótesis Específica

3.2.1 Hipótesis Especifica N° 1

Los elementos tangibles de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2.2 Hipótesis Especifica N° 2

La fiabilidad de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2.3 Hipótesis Especifica N° 3

La Capacidad de Respuesta de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2.4 Hipótesis Especifica N° 4

La Seguridad de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2.5 Hipótesis Especifica N° 5

La Empatía de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Clasificación de las Variables

- **Variable Dependiente:** Satisfacción de los Usuarios
- **Variable Independiente:** Calidad de la Atención

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

En la presente investigación se aplicará los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación Cualitativa** tomando en cuenta la perspectiva de los usuarios en cuanto a la Atención recibida en la Oficina de Atención a Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.
- **Investigación Transversal;** La aplicación de las encuestas se medirá en un periodo temporal determinando estimar la satisfacción del usuario, durante 14 días.
- **Investigación Descriptiva;** a fin de describir los datos que se recabaran de las encuestas aplicadas, tales como valores que se manifiestan en la variable de satisfacción y la variable de calidad de la atención, Así se tendrá un impacto en los usuarios que son atendidos en la Oficina de Atención a Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.

4.2 Diseño de Investigación

Conociendo que los tipos de diseños de investigación pueden ser experimentales y no experimentales, se seleccionó para este estudio, el diseño no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

4.3 Unidad de Análisis

La Unidad de análisis a evaluar son los usuarios (individuos) que son atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.

4.4 Población de Estudio

La población de estudio son los usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, los cuales fueron atendidos durante los meses de julio, agosto y setiembre un promedio mensual de 1, 281 usuarios (pobladores de los distritos de Santa Eulalia, Lurigancho, Chaclacayo, Ate, entre otros del cono este).

4.5 Tamaño y selección de la Muestra

El tamaño de la muestra fue determinado por la aplicación del muestreo Probabilístico en razón de saber el grado de satisfacción del usuario de la atención recibida en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud durante el tercer trimestre del año 2016. Aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

- $N = 1,281$ Total de la población atendida
- $Z^2 = 1.96$ Intervalos de Confianza
- $P = 0.50$ Proporción de Satisfacción de Calidad de Atención de Pacientes
- $q = 0.50$ 1-P Proporción de no satisfacción de calidad de los Pacientes
- $d = 0.05$ Precisión

$$n = \frac{1281 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (1281 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = \mathbf{296}$$

Se obtuvo un tamaño muestra de 296 entrevistas para los pacientes.

4.6 Técnica de Recopilación de datos

La muestra será probabilístico debido que todos los usuarios tienen la misma posibilidad de ser escogidos de forma aleatoria.

Los datos serán recolectados por medio de encuestas a la muestra en estudio, lo que permitirá ampliar la información acerca del tema de investigación. Las encuestas se realizarán mediante la interacción entre el encuestador y el encuestado.

4.7 Técnica de Procesamiento, Análisis e Interpretación de la Información

El instrumento que se utilizará es la encuesta SERVQUAL, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Modificada, como Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y su percepción respecto a la calidad de la atención y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

La información requerida se obtendrá a través de las fuentes de información de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud; para lo cual se ha hecho uso de las encuestas diseñadas para tal objetivo.

Para la elaboración del marco teórico, la información será obtenida a través de visitas a la Biblioteca, así como también a través del Internet, para obtener datos muchos más actuales.

Luego de obtenido la información, se procederá al procesamiento de la información, la cual se realizará a través del SPSS versión 22 y luego mediante el uso del instrumento estadístico recomendado.

CAPITULO V

PRESENTACION DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de Resultados

Después de recolectar los datos, el presente análisis se realiza de acuerdo a las cinco dimensiones propuestas las cuales se han agrupado las preguntas de cada dimensión

Métodos y modelos de Análisis de Datos según tipo de variables.

Variable	Tipo	Naturaleza	Escala de medición	Indicador	Unidad de medida	Dimensión	Definición conceptual
Documento Nacional de Identidad	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, DNI 2, Carnet de Extranjería 3, Otros	Documento	Documento de Oficial de Identificación
Sexo	Independiente	Cualitativa	Dicotómica	Género	0, mujeres 1, varones	Física unidimensional	Condición que diferencia a ♂ de ♀
Edad	Independiente	Cuantitativa discreta	De razón	Años Cumplidos	Intervalo en años.	Física-unidimensional	Tiempo de existencia de una persona
Relación con el SIS	Independiente	Cualitativa	Dicotómica	Relación con el SIS	1, Asegurado 2, No asegurado	Social	Vinculo del usuario
Motivo que eligió la OOA Huaycan de SIS para su atención	Independiente	C Cualitativa	Politómica	Motivo de atenderse en la OOA Huaycan	1, Está más cerca a su domicilio 2, La atención es más rápida 3, Hay buena atención 4 Otros	Individual	Elección de atenderse en la OOA Huaycan

Variable	Tipo	Naturaleza	Escala de medición	Indicador	Unidad de medida	Dimensión	Definición conceptual
Tangibles expectativa (preguntas 1 al 4)	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	La expectativa de los usuarios en relación a la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS
Fiabilidad expectativa (preguntas 5 al 9)	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	La expectativa de los usuarios en relación al desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar la atención en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia
Capacidad de Respuesta expectativa (preguntas 10 al 13)	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	La expectativa de los usuarios en relación a la prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Seguridad expectativa (preguntas 14 al 18)	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	La expectativa de los usuarios en relación al Conocimiento y atención mostrados por las Asesoras de Servicio. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.
Empatía expectativa (preguntas 19 al 22)	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	La expectativa de los usuarios en relación a la atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario
Tangibles Percepción (preguntas 1 al 4)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	Perspectiva de la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS

Fiabilidad Percepción (preguntas 5 al 9)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	Perspectiva del desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar la atención en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia
Capacidad de Respuesta Percepción (preguntas 10 al 13)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	Perspectiva de la prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
Seguridad Percepción (preguntas 14 al 18)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	Perspectiva del conocimiento y atención mostrados por las Asesoras de Servicio. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.
Empatía, Percepción (preguntas 19 al 22)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1, Muy poco 2, Poco 3, Regular 4, Mucho 5, Muchísimo	Individual	Perspectiva de la atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario

Elaboración propia

5.2 Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados del estudio realizado en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.

Cabe indicar que la encuesta fue tomada en dos tiempos a las mismas personas, las 22 preguntas de expectativa fueron realizadas antes de la atención recibida y las 22 preguntas de percepción fueron realizadas después de la atención recibida.

5.3 Análisis Descriptivos

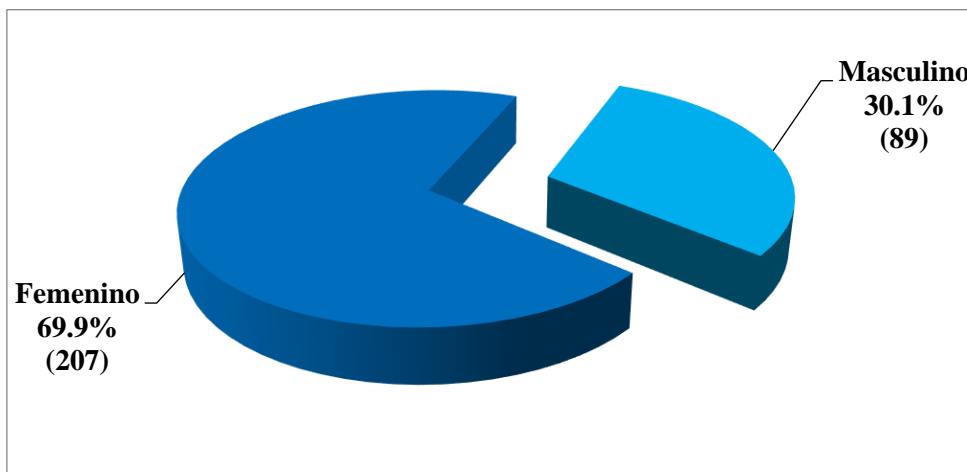
Tabla N 1.

Distribución por sexo de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	207	69,9
Masculino	89	30,1
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 3: Porcentaje por sexo de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS



Se observa en la tabla N 01 y Figura N 3, que las mujeres son las que más acuden para su atención en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS con un 69.9% del total de encuestados.

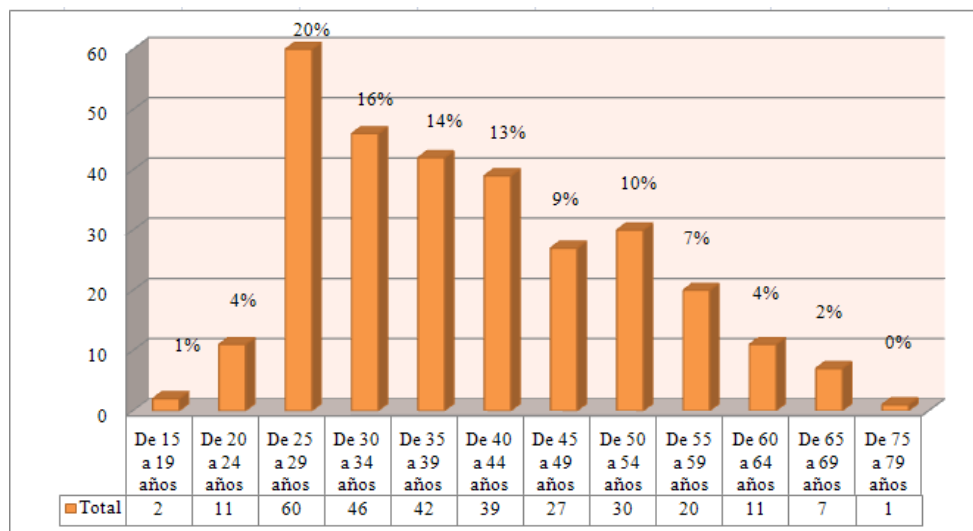
Tabla N 2

Rango de edad de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS

	N	Mínim o	Máxim o	Promedi o
Edad de los Usuarios	29	18	79	39,81
Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS,	6			
N válido (por lista)	29			
	6			

Elaboración Propia

Figura N 4: Porcentaje de edad por quinquenio de los Usuarios que son Atendidos en la OAA de Huaycan del SIS



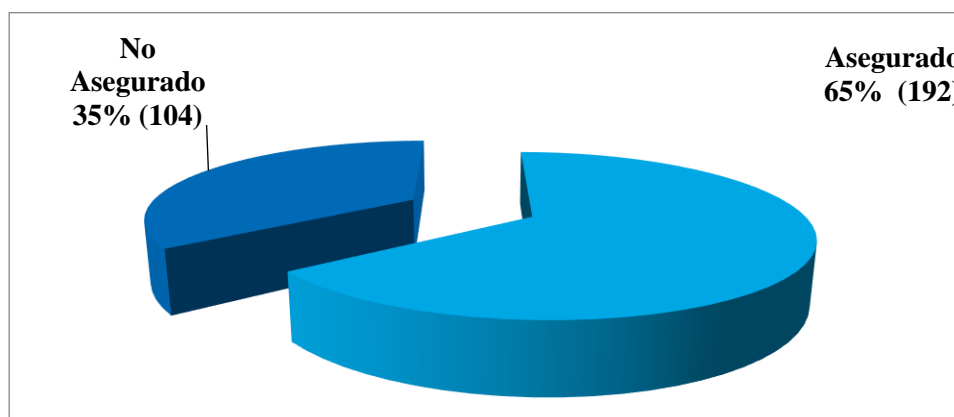
En la Tabla N2 y Figura N 4 se observa que los usuarios que son atendidos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS son de un rango de 18 a 79 años, asimismo se observa que la población de 25 a 29 años son los que más acuden para ser atendidos el cual hace un 36% (105) del total de usuarios encuestados.

Tabla N 3.
Distribución de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, según su vínculo

	Frecuencia	Porcentaje
Asegurado	192	64,9
No Asegurado	104	35,1
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 5: Porcentaje de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS



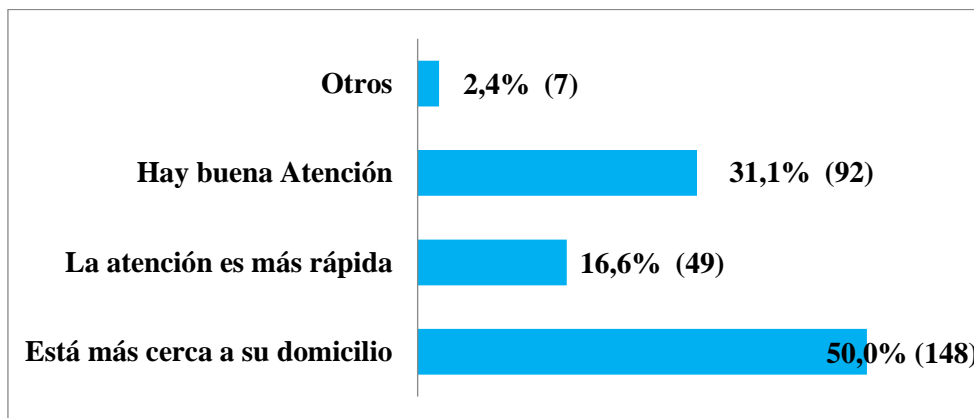
En la Tabla N 03 y Figura N 05 se observa que los usuarios atendidos en el mayor número son asegurados al SIS con el 64.9% (192).

*Tabla N 4
Distribución de usuarios según el motivo por el cual eligieron ser atendidos en la OAA de Huaycan del SIS*

	Frecuencia	Porcentaje
Está más cerca a su domicilio	148	50,0
La atención es más rápida	49	16,6
Hay buena Atención	92	31,1
Otros	7	2,4
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 6: Porcentaje de usuarios, según el motivo por el cual eligieron ser atendidos en la OAA de Huaycan del SIS



En la Tabla N 04 y Figura N 6 se observa del total de usuarios encuestados, el 50% eligieron atenderse en la Oficina de Huaycan del SIS porque se encuentra más cerca a su domicilio, el 31.1% porque hay buena atención, el 16.6% porque la atención es más rápida y el 2.4% Otros los cuales fueron por necesidad y recomendaron.

*Tabla N 5
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	35	11,8
Regular	170	57,4
Mucho	63	21,3
Muchísimo	21	7,1
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 7: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos

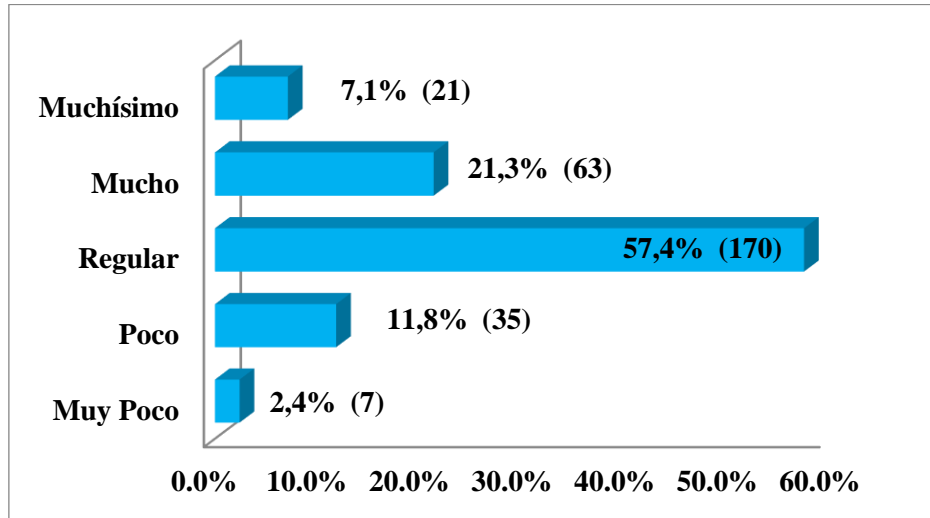


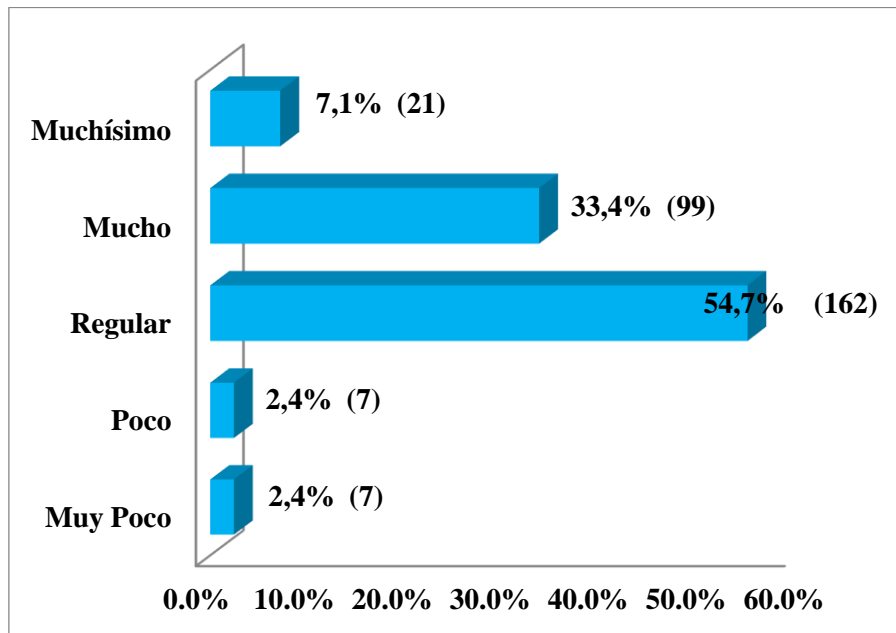
Tabla N 6

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	162	54,7
Mucho	99	33,4
Muchísimo	21	7,1
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 8: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los equipos modernos



En las Tablas N 5 y N 6; Figuras N 7 y N 8, se observa que antes de la atención (Expectativa), 35 (11.8%) usuarios respondieron esperar poco en que los equipos sean modernos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 63 (21.3%) usuarios respondieron esperar mucho en que los equipos sean modernos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud y después de la atención (Percepción) aumentó a 99 (33.4%) usuarios.

*Tabla N 7:
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos OAA de Huaycan del SIS, en
relación a instalaciones visualmente atractivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	35	11,8
Regular	84	28,4
Mucho	163	55,1
Muchísimo	7	2,4
Total	296	100,0

Elaboración Propia

*Figura N 9: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos OAA de Huaycan del
SIS, en relación a instalaciones visualmente atractivas*

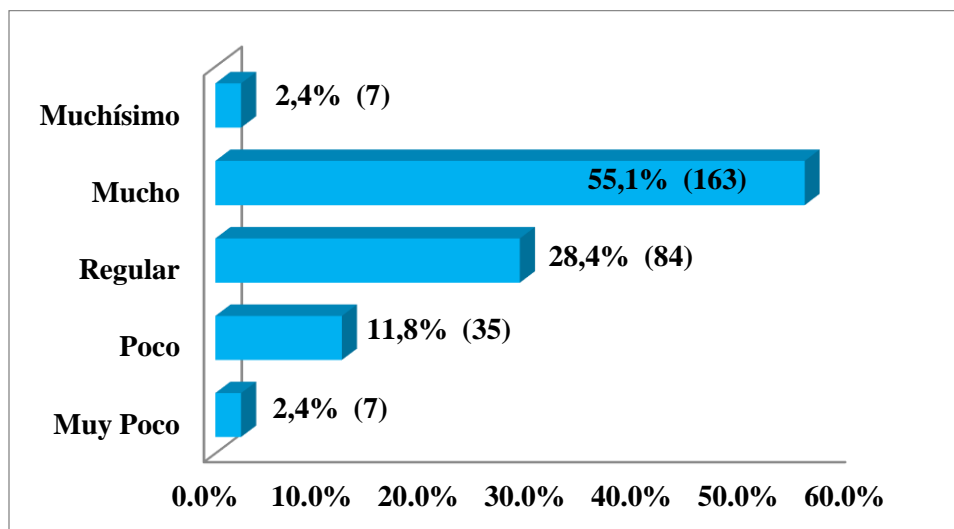


Tabla N 8.

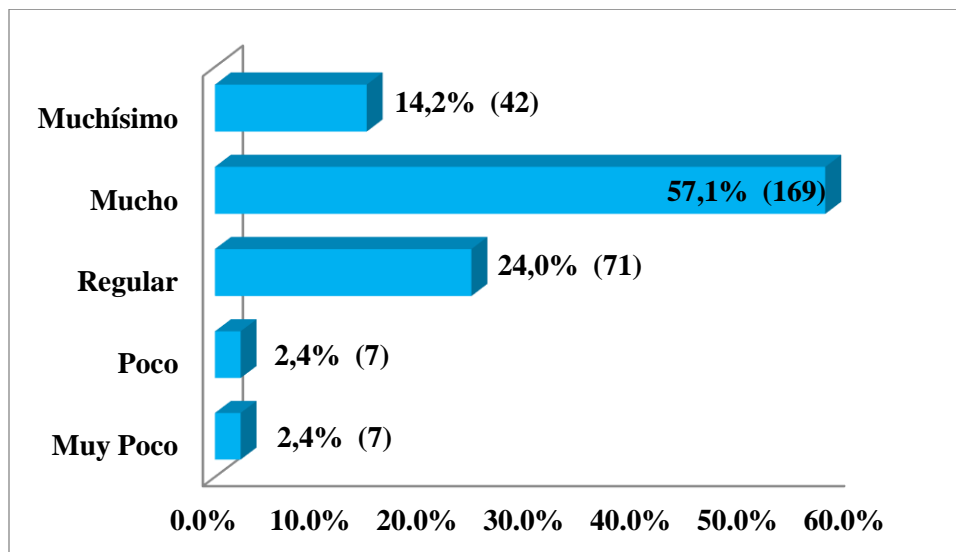
Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a instalaciones visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	71	24,0
Mucho	169	57,1
Muchísimo	42	14,2
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 10

Porcentaje de Percepción de los usuarios atendidos OAA de Huaycan del SIS, en relación a instalaciones visualmente atractivas



En las Tablas N 7 y N 8; Figuras N 09 y N 10, se observa que antes de la atención (expectativa), 35 (11.8%) usuarios respondieron esperar poco en que las instalaciones sean visualmente atractivas en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud y después de la atención (perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 7 (2.4%) usuarios respondieron esperar muchísimo en que las instalaciones sean visualmente atractivas en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud y después de la atención (Percepción) aumentó a 42 (14.2%) usuarios.

Tabla N 9:

Nivel de Expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	28	9,5
Regular	91	30,7
Mucho	156	52,7
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 11: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio

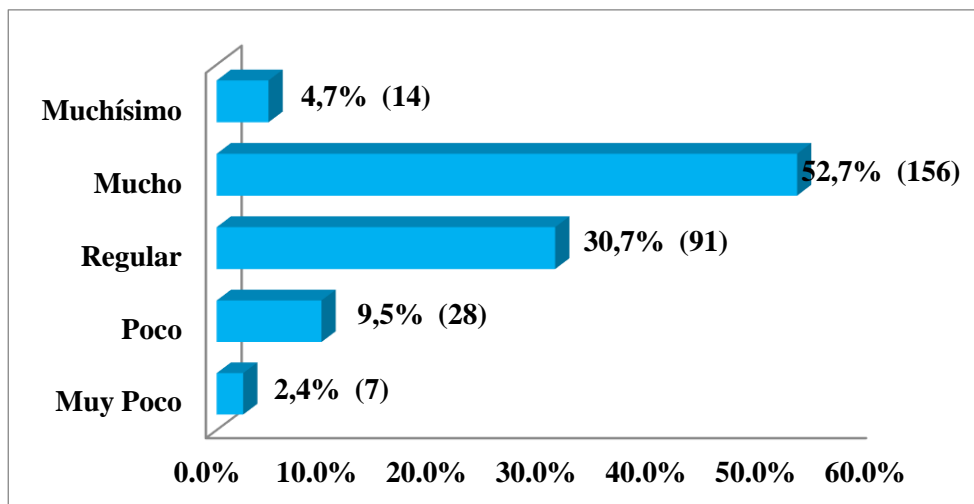
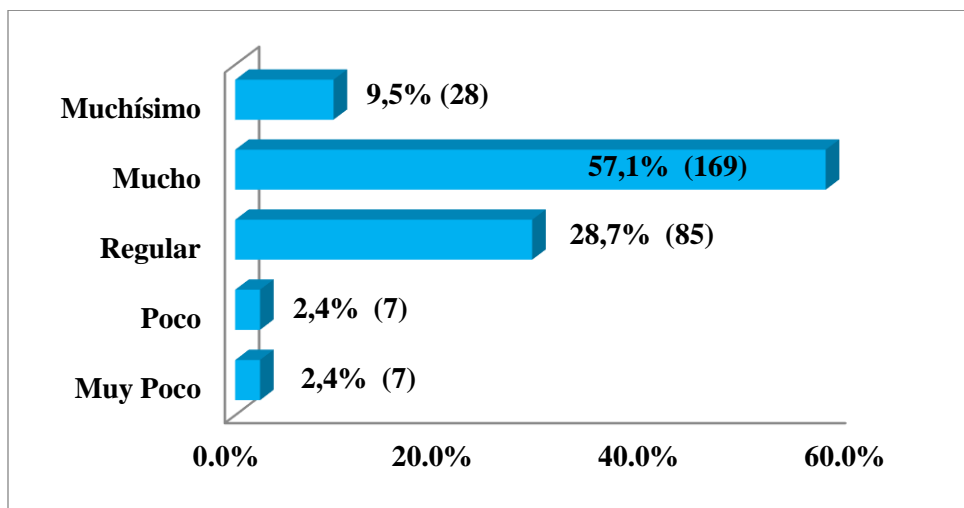


Tabla N 10: Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	85	28,7
Mucho	169	57,1
Muchísimo	28	9,5
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura N 12
Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación al adecuado uniforme de las asesoras de servicio.



En las Tablas N 9 y N 10; Figura N11 y N 12, se observa que antes de la atención (Expectativa), 28 (9.5%) usuarios respondieron esperar poco en que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud cuenten con un adecuado uniforme, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios.

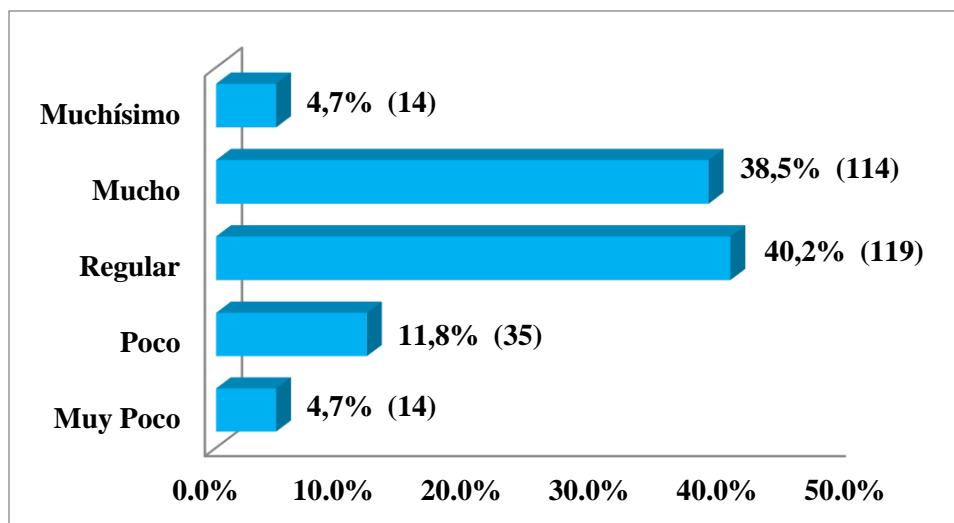
Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar muchísimo en que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud cuenten con un adecuado uniforme, y después de la atención (Percepción) aumentó a 28 (9.5%) usuarios.

*Tabla N 11:
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los materiales visualmente llamativos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	14	4,7
Poco	35	11,8
Regular	119	40,2
Mucho	114	38,5
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100,0

Elaboración Propia

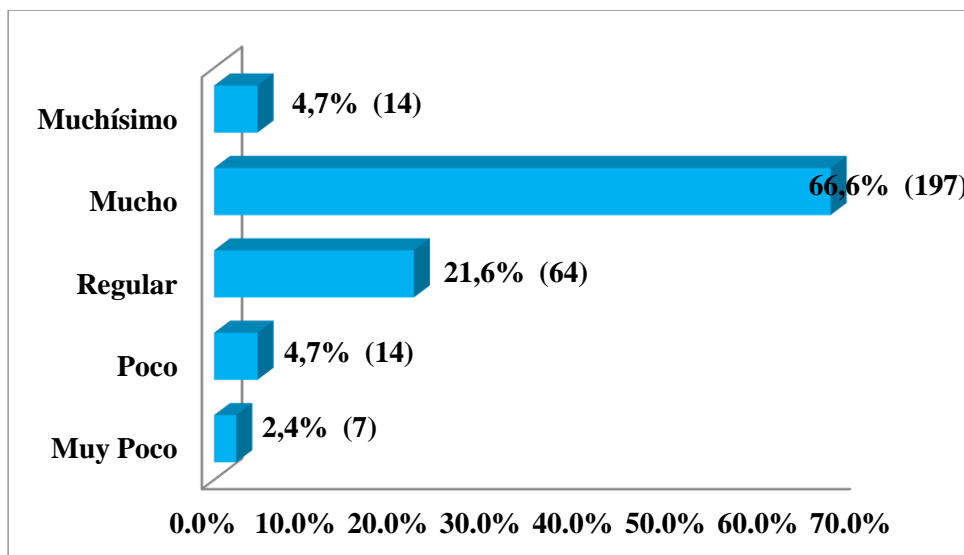
Figura N 13: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los materiales visualmente llamativos



*Tabla 12:
Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los materiales visualmente llamativos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	64	21,6
Mucho	197	66,6
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100,0

Figura 14: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a los materiales visualmente llamativos



En las Tabla N 11 y N 12; Figuras N 13 y N 14 se observa que antes de la atención (expectativa), 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar muy poco y 35 (11.5%) usuarios respondieron esperar Poco en que los Materiales sean visualmente llamativos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, y después de la atención (perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios Muy poco y 14 (4.7%) Poco.

Asimismo, antes de la atención (expectativa), 114 (38.5%) usuarios respondieron esperar Mucho en que los Materiales sean visualmente llamativos en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, y después de la atención (percepción) aumentó a 197 (66.6%) usuarios.

Tabla 13
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	148	50,0
Mucho	134	45,3
Total	296	100,0

Figura 15: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada

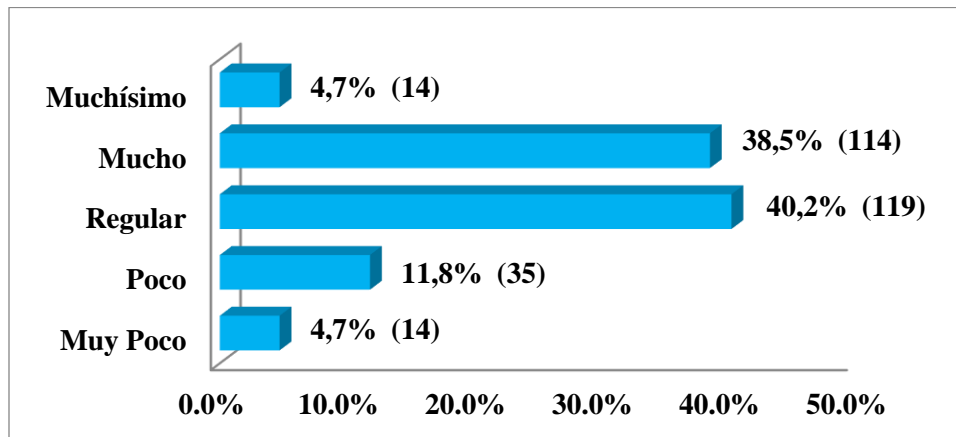
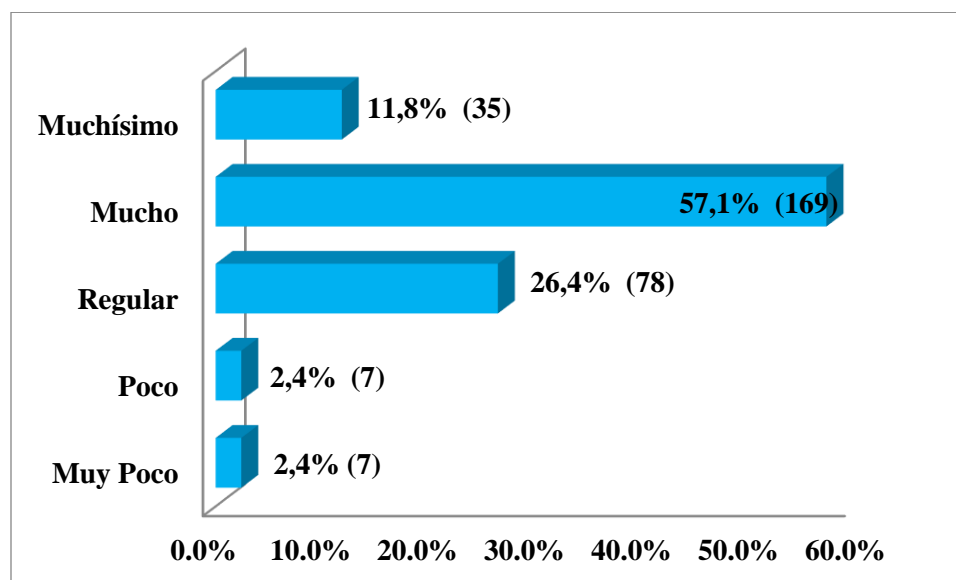


Tabla 14:

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan del SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	78	26,4
Mucho	169	57,1
Muchísimo	35	11,8
Total	296	100

Figura 16: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan de SIS, en relación a la atención ordenadamente, conforme al orden de llegada



En las Tablas N 13 y N 14; Figuras N 15 y N 16, se observa que antes de la atención (Expectativa), 148 (50.0%) usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud respondieron esperar regular que la atención sea ordenadamente, conforme al orden de llegada, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 78 (26.4%).

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 134 (45.3%) usuarios respondieron esperar Mucho y ningún usuario respondió muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 169 (55.1%) usuarios que respondieron mucho y 35 (11.8%) usuarios respondieron muchísimo.

Tabla 15

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema

	Frecuencia	Porcentaje
Poco	42	14,2
Regular	106	35,8
Mucho	120	40,5
Muchísimo	28	9,5
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 17: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema

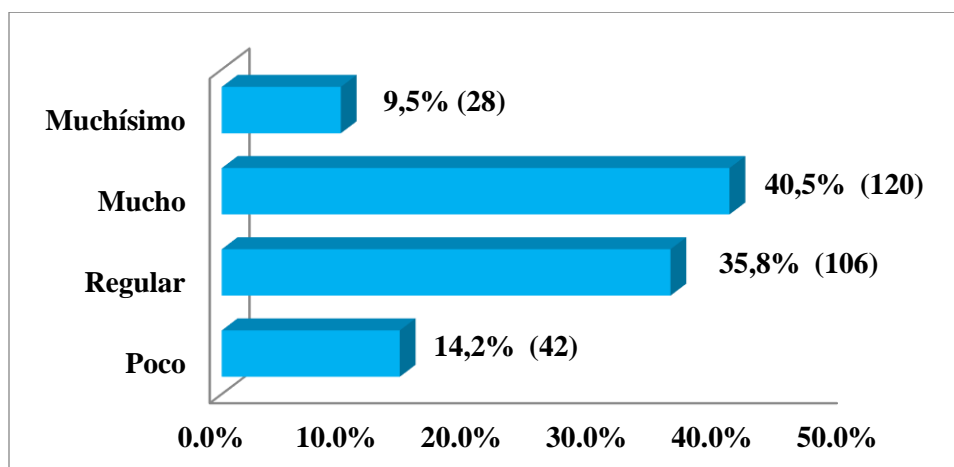


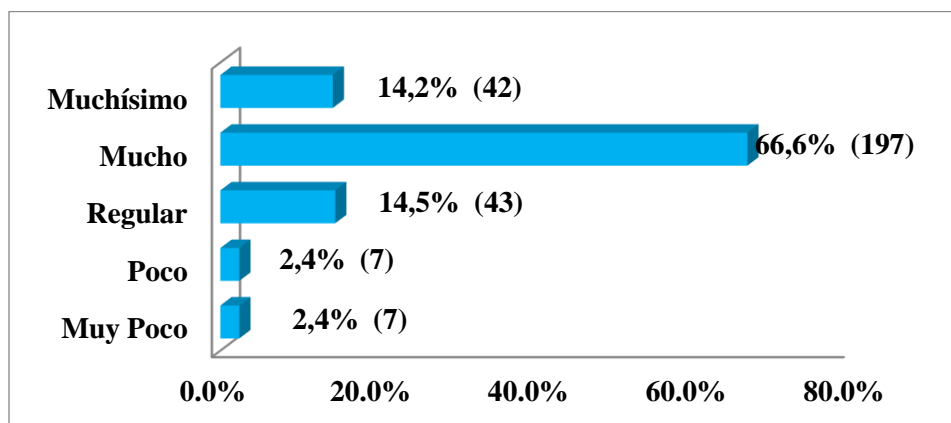
Tabla 16

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	43	14,5
Mucho	197	66,6
Muchísimo	42	14,2
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 18: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio muestren un interés sincero por solucionar su problema



En las Tablas N 15 y N 16; Figuras N 17 y N 18, se observa que antes de la atención (Expectativa), 106 (35.8%) usuarios respondieron esperar regular y 42 (14.2%) usuarios respondieron esperar Poco que Asesoras de Servicio muestren un interés

sincero por solucionar su problema, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 43 (14.5%) usuarios respondieron Regular y 7 (2.4) usuarios respondieron Poco. Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 120 (40.5%) usuarios respondieron esperar Mucho, 28 (9.5%) respondieron Muchísimo y ningún usuario respondió Muy Poco, y después de la atención (Percepción) aumentó a 197 (66.6%) usuarios que respondieron mucho, 42 (14.2%) respondieron Muchísimo y 7 (2.4%) usuarios respondieron Muy Poco.

*Tabla 17:
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan de SIS, en relación que las asesoras de servicio atiendan de forma más oportuna*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	134	45,3
Mucho	127	42,9
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 19: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en OAA de Huaycan de SIS, en relación que las asesoras de servicio atiendan de forma más oportuna

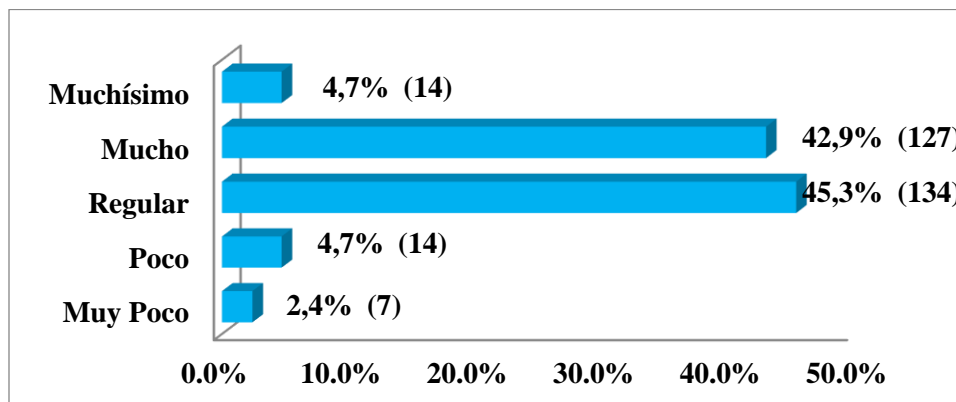


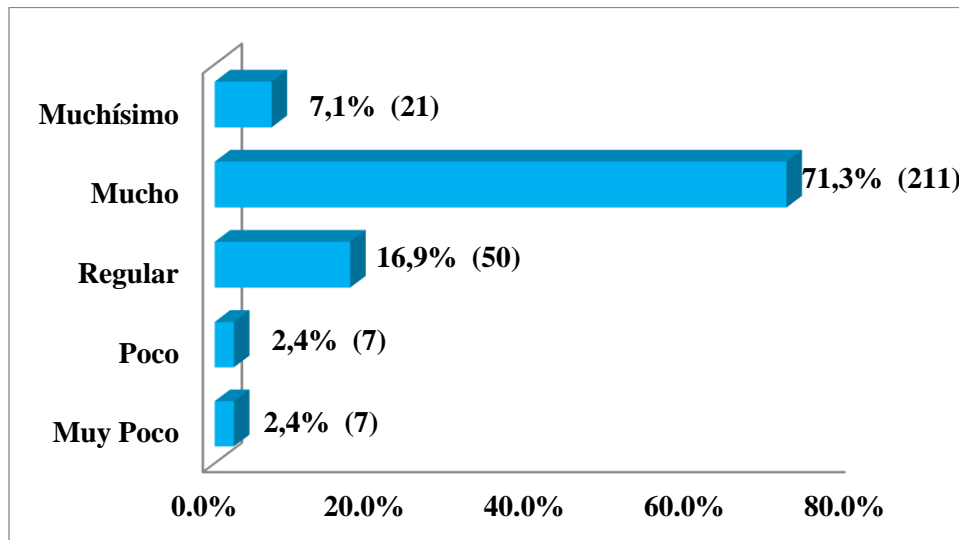
Tabla 18:

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le atiendan de forma más oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	50	16,9
Mucho	211	71,3
Muchísimo	21	7,1
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 20: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le atiendan de forma más oportuna



En las Tablas N 17 y N 18; Figuras N 19 y N 20, se observa que antes de la atención (Expectativa), 134 (45.3%) usuarios respondieron que esperan regular y 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar poco que las asesoras de servicio le atiendan de forma más oportuna, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 50 (16.9%) usuarios respondieron Regular y 7 (2.4) usuarios respondieron Poco.

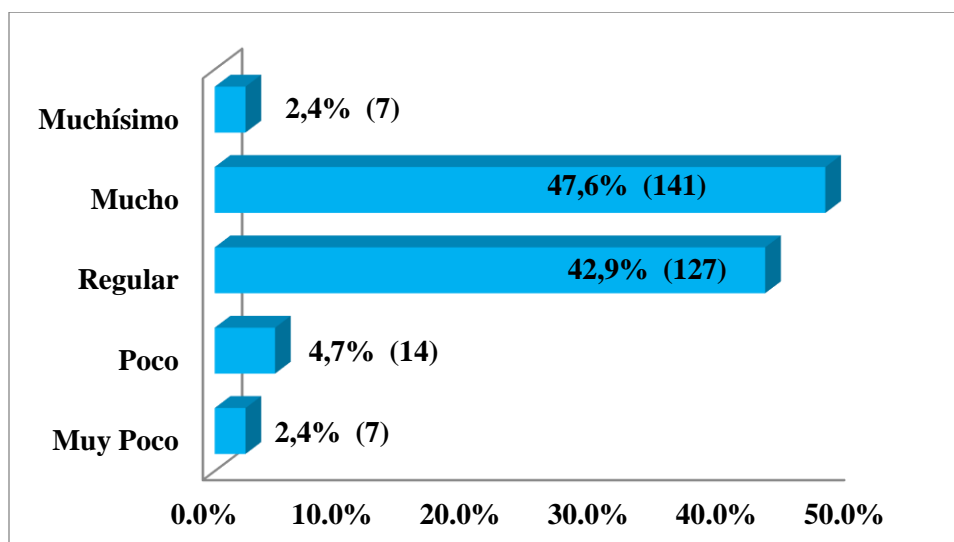
Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 127 (42.9%) usuarios respondieron esperar Mucho y 14 (4.7%) respondieron Muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 211 (71.3%) usuarios que respondieron mucho y 21 (7.1%) respondieron Muchísimo.

*Tabla 19:
Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	127	42,9
Mucho	141	47,6
Muchísimo	7	2,4
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 21: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo

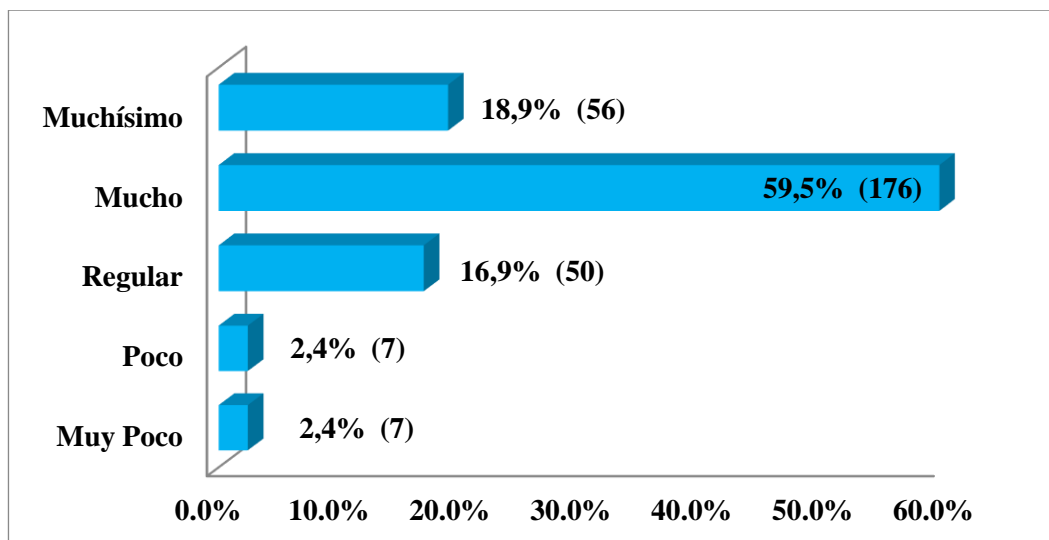


*Tabla 20:
Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	50	16,9
Mucho	176	59,5
Muchísimo	56	18,9
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 22: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que van atenderlo.



En las Tablas N 19 y N 20; Figuras N 21 y N 22, se observa que antes de la atención (Expectativa), 127 (42.9%) usuarios respondieron que esperan regular y 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar poco que las asesoras de servicio le brinden su atención en el momento que le promete que lo van atender, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 50 (16.9%) usuarios respondieron Regular y 7 (2.4) usuarios respondieron Poco.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 141 (47.6%) usuarios respondieron esperar mucho y 7(2.4%) respondieron Muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 176 (59.5%) usuarios que respondieron mucho y 56 (18.9%) usuarios que respondieron Muchísimo.

Tabla 21:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio que orienten y expliquen de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	155	52,4
Mucho	113	38,2
Muchísimo	7	2,4
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 23: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio que orienten y expliquen de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS

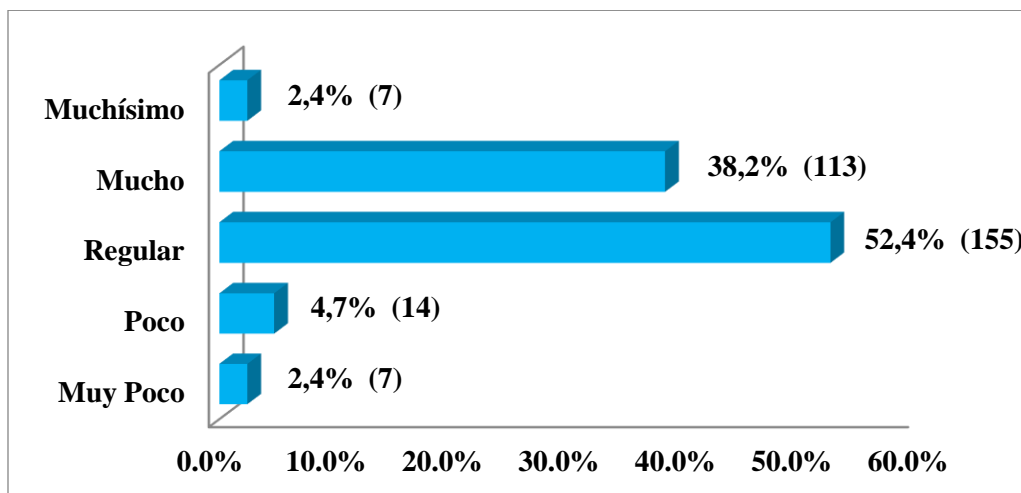


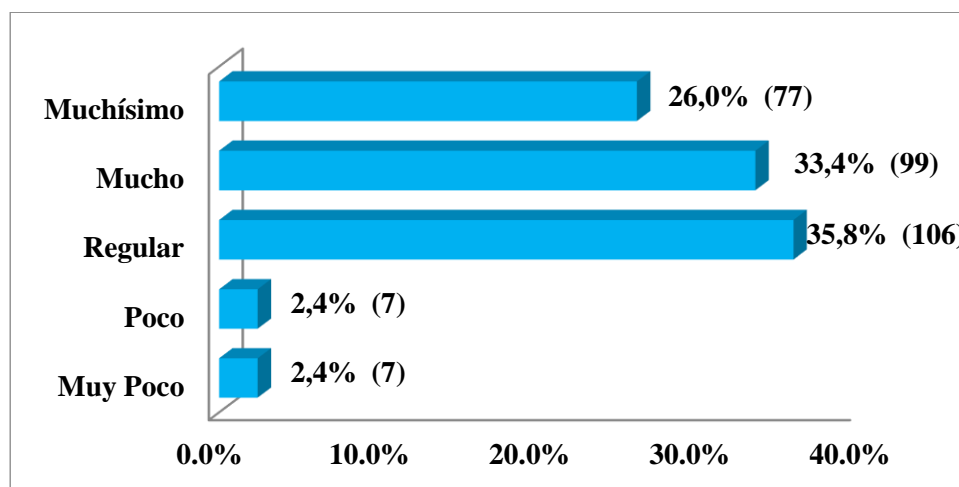
Tabla 22:

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le orienten y expliquen de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	106	35,8
Mucho	99	33,4
Muchísimo	77	26,0
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 24: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS



En las Tablas N 21 y N 22; Figura N 23 y N 24, se observa que antes de la atención (Expectativa), 155 (52.4%) usuarios respondieron que esperan regular, 14 (4.7%) usuarios respondieron poco y 113 (38.2%) usuarios respondieron esperar mucho que las asesoras de servicio le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 106 (35.8%) usuarios respondieron Regular, 7 (2.4%) respondieron poco y 99 (33.4) usuarios respondieron mucho.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 7 (2.4%) usuarios respondieron esperar muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 77 (26.0%) usuarios que respondieron muchísimo

Tabla 23

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	2	7,1
Regular	92	31,1
Mucho	162	54,7
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 25: Porcentaje de expectativas de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán

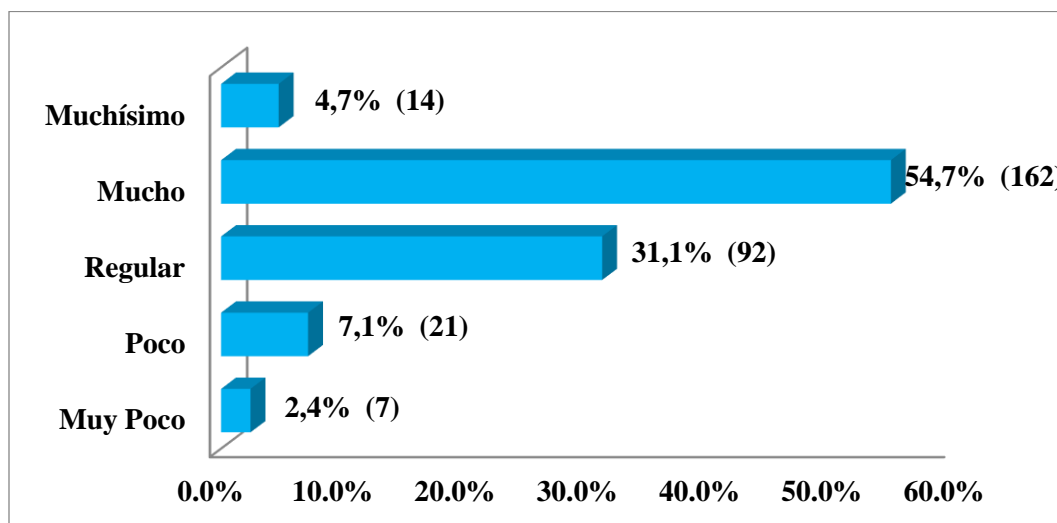
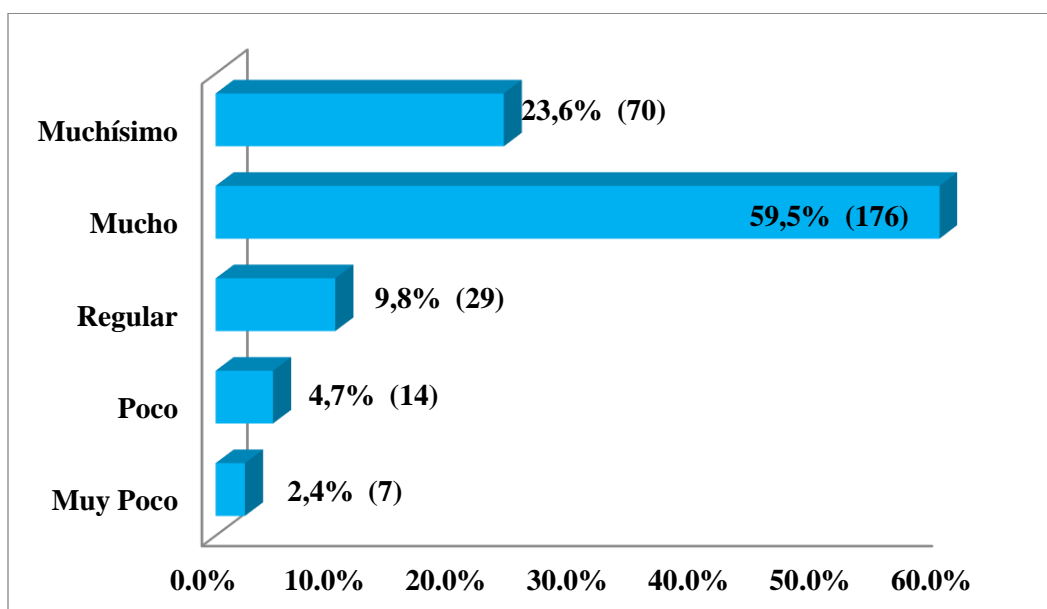


Tabla 24
Nivel de perspectiva de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	29	9,8
Mucho	176	59,5
Muchísimo	70	23,6
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 26: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio que le comuniquen con precisión en que tiempo que lo atenderán



En las Tablas N 23 y N 24; Figura N 25 y N 26, se observa que antes de la atención (Expectativa), 92 (31.1%) usuarios respondieron que esperan regular y 21 (7.1%) usuarios respondieron esperar poco que las asesoras de servicio le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 29 (9.8%) usuarios respondieron regular y 14 (4.7) usuarios respondieron poco.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar muchísimo y 162 (54.7%) respondieron mucho, y después de la atención (Percepción) aumentó a 70 (23.6%) usuarios que respondieron muchísimo y 176 (59.5%) usuarios que respondieron mucho.

Tabla 25

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le proporcionen una atención rápida

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	28	9,5
Regular	92	31,1
Mucho	155	52,4
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 27

Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le proporcionen una atención rápida

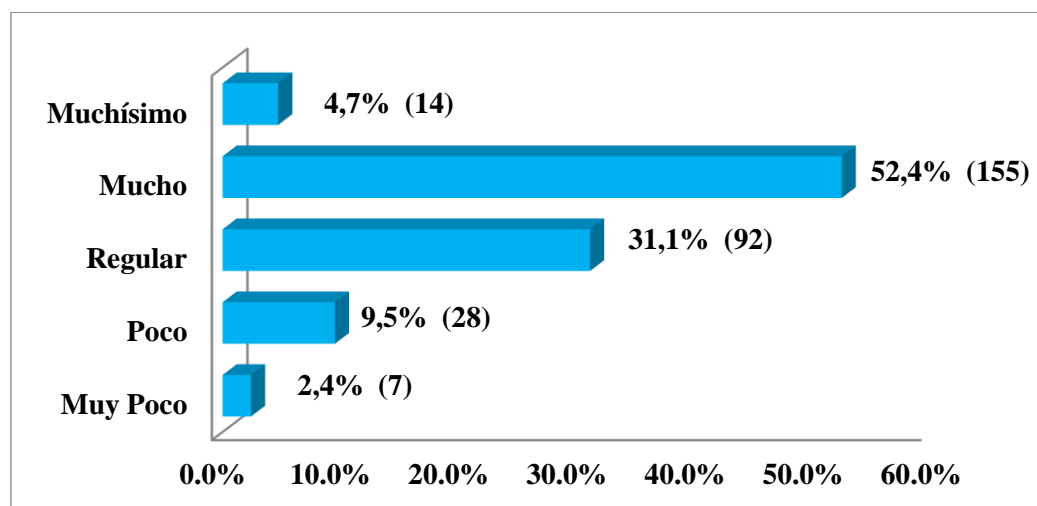


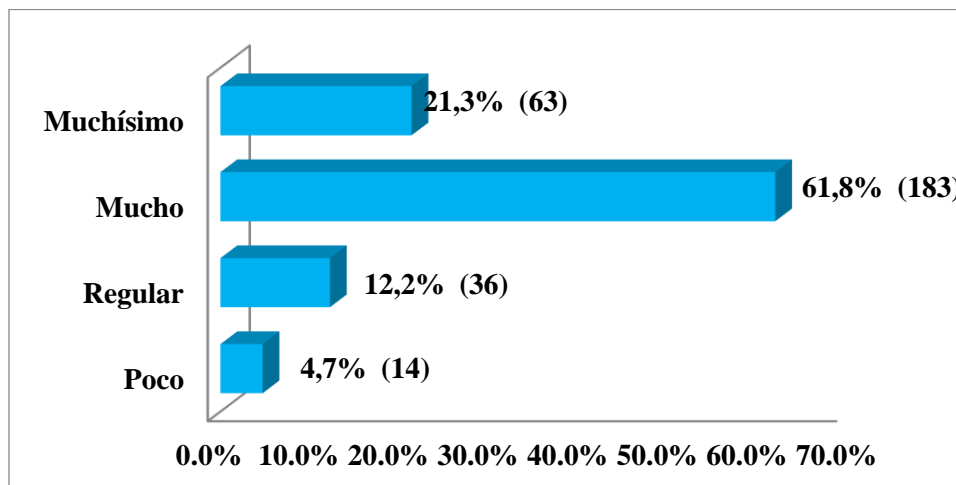
Tabla 26

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la oficina de atención al asegurado de Huaycan del seguro integral de salud, en relación que las asesoras de servicio le proporcionen una atención rápida

	Frecuencia	Porcentaje
Poco	14	4,7
Regular	36	12,2
Mucho	183	61,8
Muchísimo	63	21,3
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 28: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le proporcione una atención rápida



En las Tablas N 25 y N 26; Figuras N 27 y N 28 se observa que antes de la atención (Expectativa), 92 (31.1%) usuarios respondieron que esperan regular y 28 (9.5%) usuarios respondieron esperar poco y 7 (2.4%) respondieron muy poco que las asesoras de servicio le proporcionen una atención rápida, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 36 (12.2%) usuarios respondieron regular, 14 (4.7%) usuarios respondieron poco y ninguno respondió muy poco.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 155 (52.4%) usuarios respondieron esperar mucho y 14 (4.7%) respondieron esperar muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 183 (61.8%) usuarios que respondieron mucho y 63 (21.3%) usuarios que respondieron muchísimo.

Tabla 27

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio estén siempre dispuestas a ayudarle

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	14	4,7
Regular	113	38,2
Mucho	127	42,9
Muchísimo	42	14,2
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 29

Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio estén siempre dispuestas a ayudarle

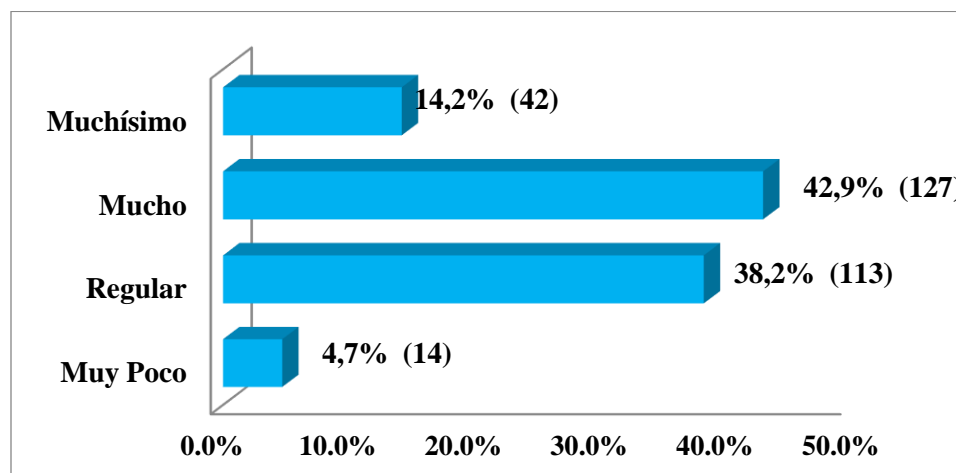


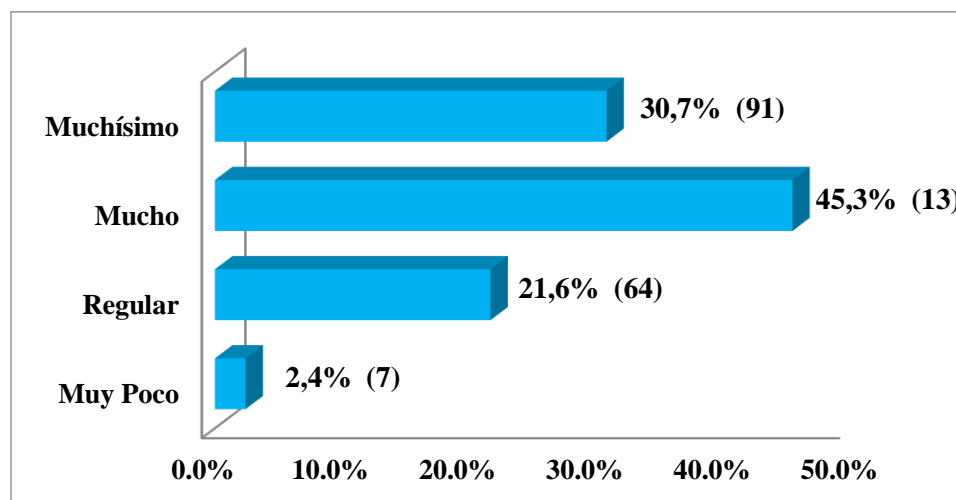
Tabla 28

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio siempre estén siempre dispuestas a ayudarle

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	64	21,6
Mucho	13	45,3
Muchísimo	91	30,7
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 30: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio siempre esté siempre dispuestas a ayudarle.



En las Tablas N 27 y N 28; Figuras N 29 y N 30, se observa que antes de la atención (Expectativa), 113 (38.2%) usuarios respondieron que esperan regular y 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar muy poco que las asesoras de servicio siempre estén

siempre dispuestas a ayudarlo, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 64 (21.6%) usuarios respondieron regular y 7 (2.4) usuarios respondieron muy poco. Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 127 (42.9%) usuarios respondieron esperar mucho y 42 (14.2%) respondieron esperar muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 134(45.3%) usuarios que respondieron mucho y 91 (30.7%) usuarios que respondieron muchísimo.

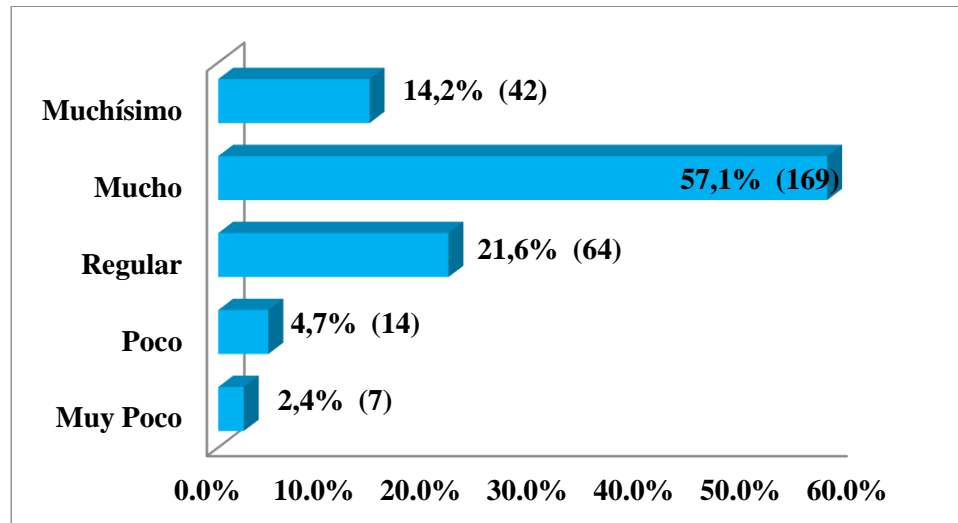
Tabla 29

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio siempre estén disponibles para responder a sus preguntas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	64	21,6
Mucho	169	57,1
Muchísimo	42	14,2
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 31: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio siempre esté disponibles para responder a sus preguntas

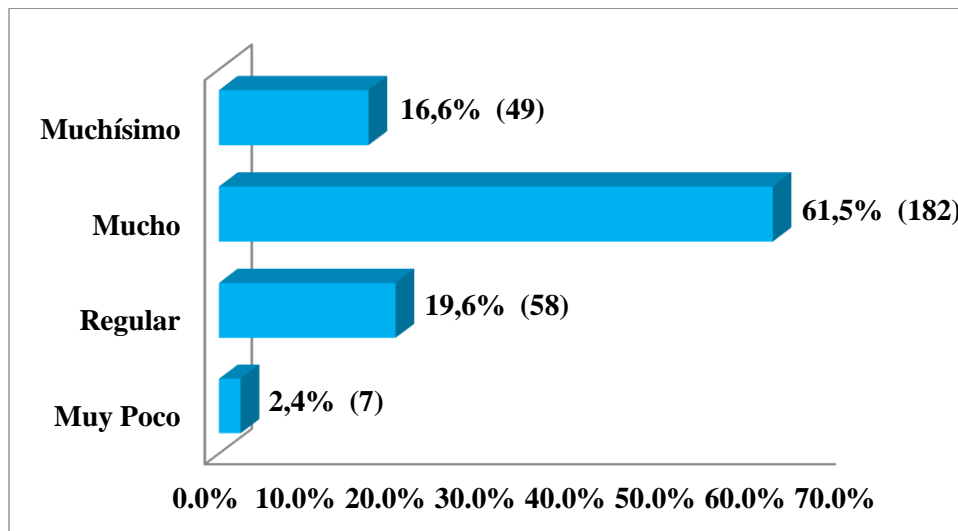


*Tabla 30:
Nivel De Percepción De Los Usuarios Atendidos En La OAA De Huaycan Del SIS, En Relación Que Las Asesoras De Servicios Siempre Estén Disponibles Para Responder A Sus Preguntas*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	58	19,6
Mucho	182	61,5
Muchísimo	49	16,6
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 32: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicios siempre esté disponibles para responder a sus preguntas



En las Tablas N 29 y N 30; Figuras N 31 y N 32, se observa que antes de la atención (Expectativa), 64 (21.6%) usuarios respondieron que esperan regular y 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar poco que las asesoras de servicio siempre estén disponibles para responder a sus preguntas, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 58 (19.6%) usuarios respondieron regular y ninguno respondió poco. Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 169 (57.1%) usuarios respondieron esperar mucho y 42 (14.2%) respondieron esperar muchísimo, y después de la atención (Percepción) aumentó a 182 (61.5%) usuarios que respondieron mucho y 49 (16.6%) usuarios que respondieron muchísimo.

Tabla 31:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza.

	Frecuencia	Porcentaje
Poco	14	4,7
Regular	92	31,1
Mucho	183	61,8
Muchísimo	7	2,4
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 33: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza.

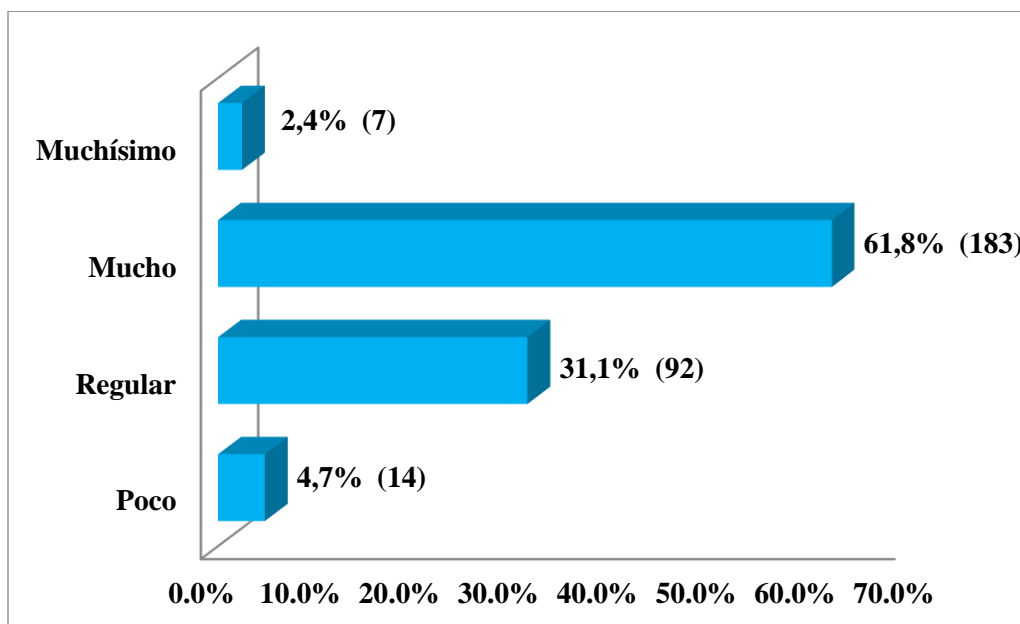


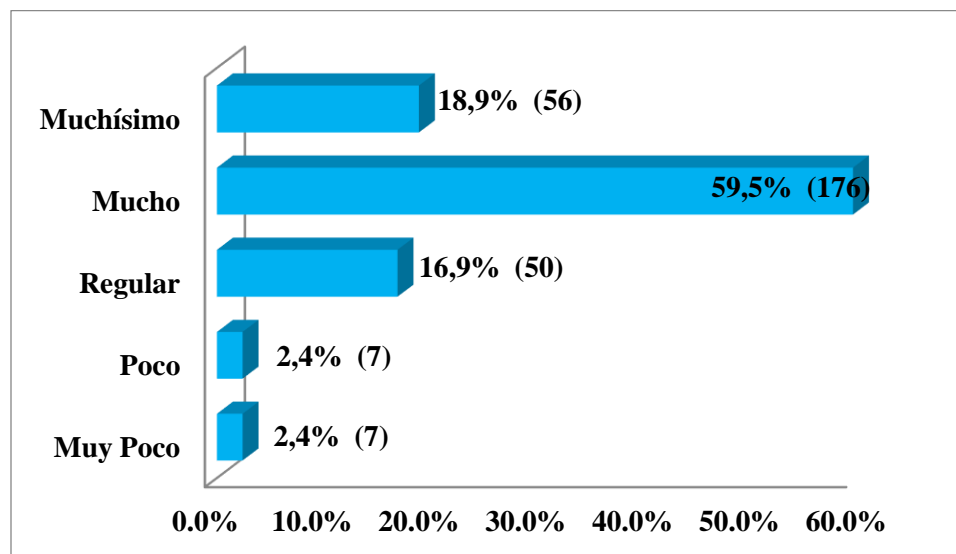
Tabla 32

Nivel de percepción de los usuarios OAA al asegurado de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	50	16,9
Mucho	176	59,5
Muchísimo	56	18,9
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 34: Porcentaje de percepción de los usuarios OAA al asegurado de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio le inspire confianza.



En las Tablas N 31 y N 32; Figuras N 33 y N 34, se observa que antes de la atención (Expectativa), 14 (4.7%) usuarios respondieron que esperan poco, 92 (31.1%) usuarios respondieron regular y 183 (61.8%) respondieron esperar mucho que las

asesoras de servicio le inspire confianza., y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios respondieron poco, 50 (16.9%) regular y 176 (59.5%) respondieron mucho.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 7 (2.4%) usuarios respondieron esperar muchísimo y ningún usuario respondió muy poco en que las asesoras de servicio le inspiren confianza, y después de la atención (Percepción) aumentó a 56 (18.9%) usuarios que respondieron muchísimo y 7 (2.4%) usuarios que respondieron muy poco.

*Tabla 33:
Nivel de expectativa de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS.*

	Frecuencia	Porcentaje
Poco	21	7,1
Regular	99	33,4
Mucho	162	54,7
Muchísimo	14	4,7
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 35: Porcentaje de expectativa de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS.

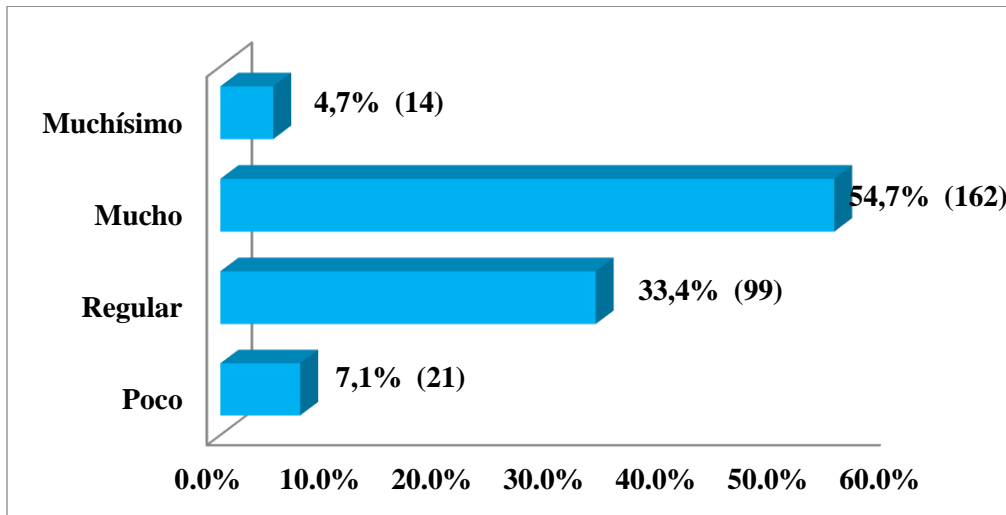
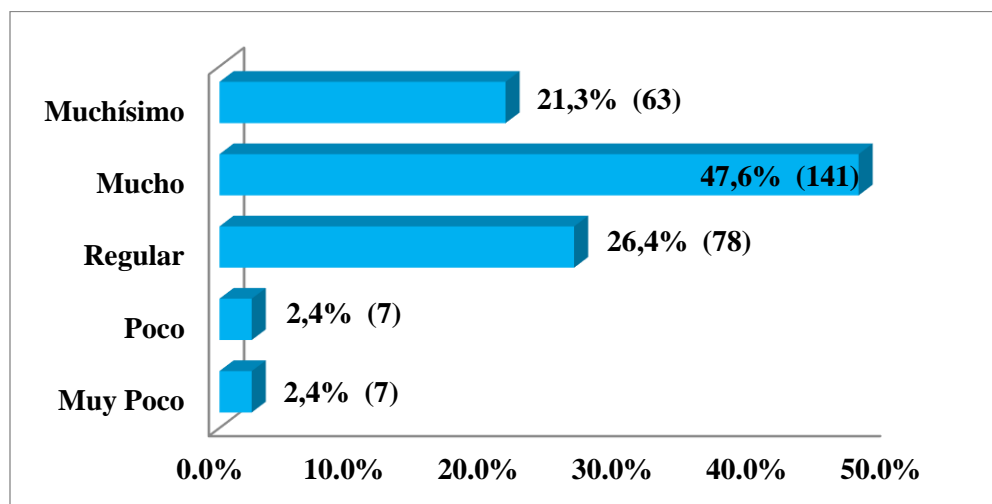


Tabla 34: Nivel de percepción de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	78	26,4
Mucho	141	47,6
Muchísimo	63	21,3
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 36: Porcentaje de percepción de los usuarios en relación a que su atención sea eficaz en la OAA del SIS.



En las tablas número 33 y 34; figuras 35 y 36, se observa que antes de la atención (expectativa), 21 (7.1%) usuarios respondieron que esperan poco, 99 (33.4%) usuarios respondieron regular y 162 (54.7%) respondieron mucho que su atención sea eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, y después de la atención (perspectiva) disminuyó a 7 (2.4%) usuarios respondieron poco, 78 (26.4%) respondieron regular y 141 (47.6%) respondieron mucho.

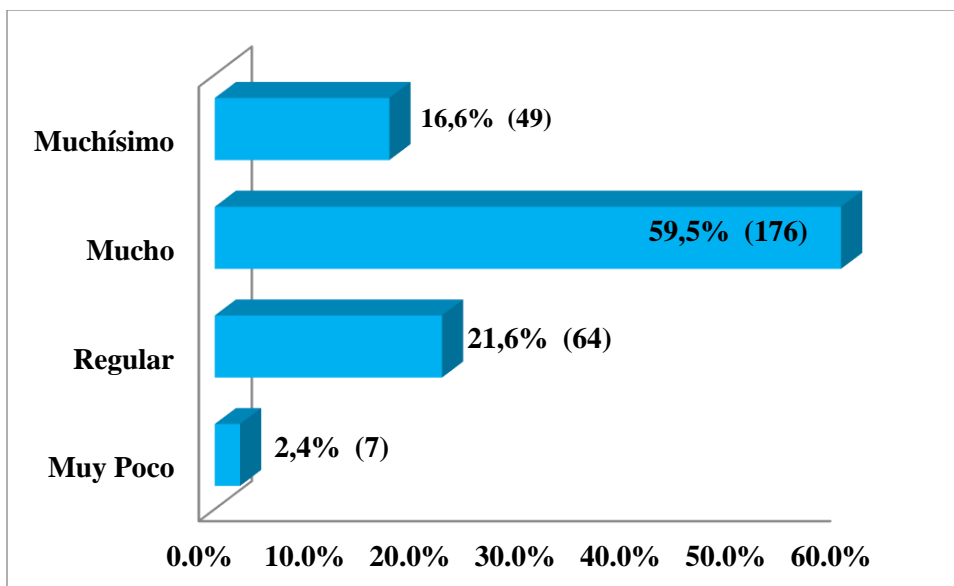
Asimismo, antes de la atención (expectativa), 14 (4.7%) usuarios respondieron esperar muchísimo y ningún usuario respondió esperar muy poco que su atención sea eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, y después de la atención (percepción) aumentó a 63 (21.3%) usuarios que respondieron muchísimo y 7 (2.4%) usuarios que respondieron muy poco.

*Tabla 35:
Nivel de expectativa de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	64	21,6
Mucho	176	59,5
Muchísimo	49	16,6
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 37: Porcentaje de expectativa de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables

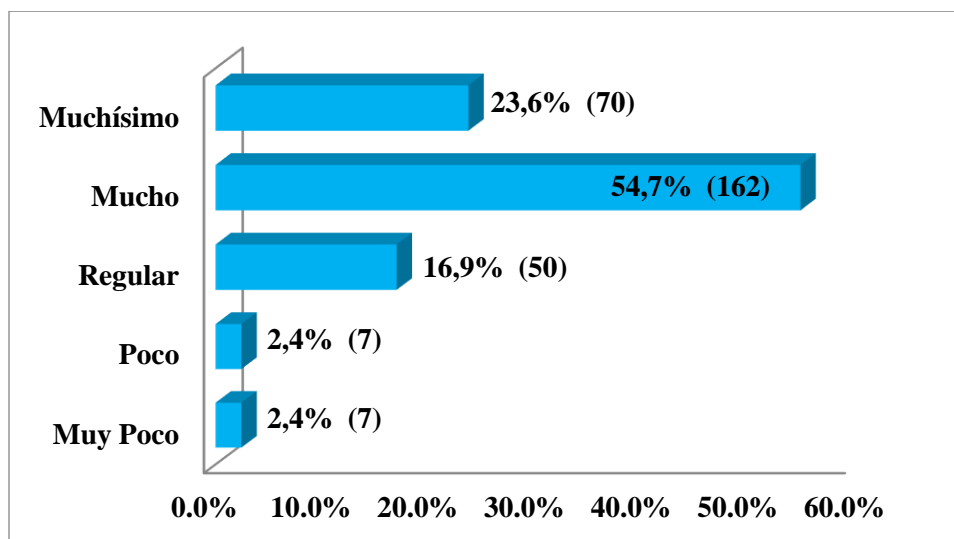


*Tabla 36:
Nivel de percepción de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	50	16,9
Mucho	162	54,7
Muchísimo	70	23,6
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 38: Porcentaje de percepción de los usuarios en relación a que las asesoras de servicio de la OAA de Huaycan del SIS sean amables



En las Tablas N 35 y N 36, Figuras N 37 y N 38 se observa que antes de la atención (Expectativa), 64(21.6%) usuarios respondieron que esperan regular y 176 (59.5%) usuarios respondieron esperar mucho en que las asesoras de servicio sean amables, y

después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 50 (16.9%) usuarios respondieron regular y 162 (54.7%) respondieron mucho.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 49 (16.6%) usuarios respondieron esperar muchísimo y ningún usuario respondió esperar poco en que las asesoras de servicio sean amables, y después de la atención (Percepción) aumentó a 70 (23.6%) usuarios que respondieron muchísimo y 7(2.4%) usuarios que respondieron poco.

Tabla 37:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio tengan los conocimientos necesarios para contestar sus preguntas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	71	24,0
Mucho	162	54,7
Muchísimo	49	16,6
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 39: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio tenga los conocimientos necesarios para contestar sus preguntas

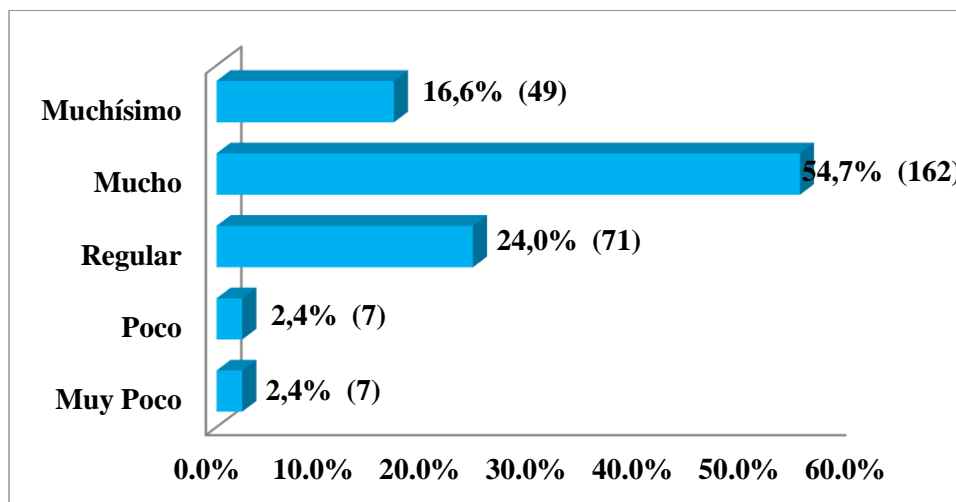
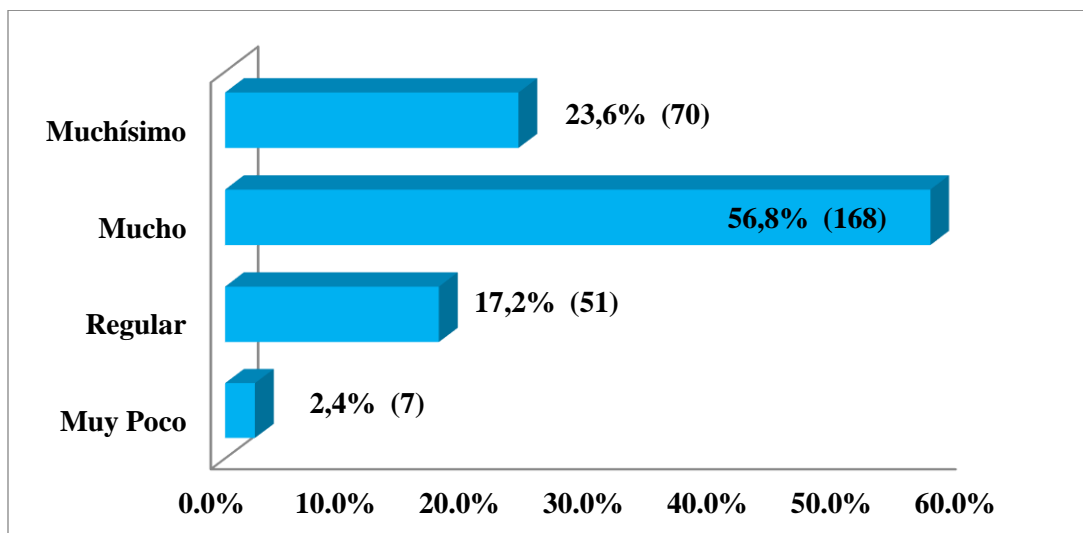


Tabla 38: Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA del SIS, en relación a que las asesoras de servicio que tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	51	17,2
Mucho	168	56,8
Muchísimo	70	23,6
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 40: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA del SIS, en relación a que las asesoras de servicio que tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas



En las Tablas N 37y N 38; Figuras N 39 y N 40, se observa que antes de la atención (Expectativa), 7(2.4%) usuarios respondieron que esperan poco y 71 (24.0%) usuarios respondieron regular en esperar que las asesoras de servicios tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 51 (17.2%) usuarios respondieron regular y ninguno respondió poco.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 162 (54.7%) usuarios respondieron esperar mucho y 49 (16.6%) respondieron esperar muchísimo en que las asesoras de servicios tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas, y después de la atención (Percepción) aumentó a 168 (56.8%) usuarios que respondieron mucho y 70(23.6%) usuarios que respondieron muchísimo.

Tabla 39

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	21	7,1
Regular	92	31,1
Mucho	141	47,6
Muchísimo	35	11,8
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 41: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios

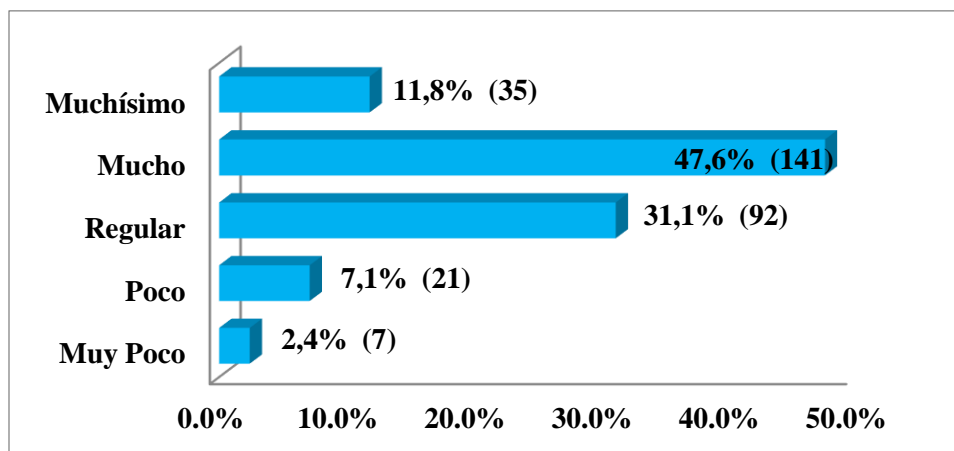


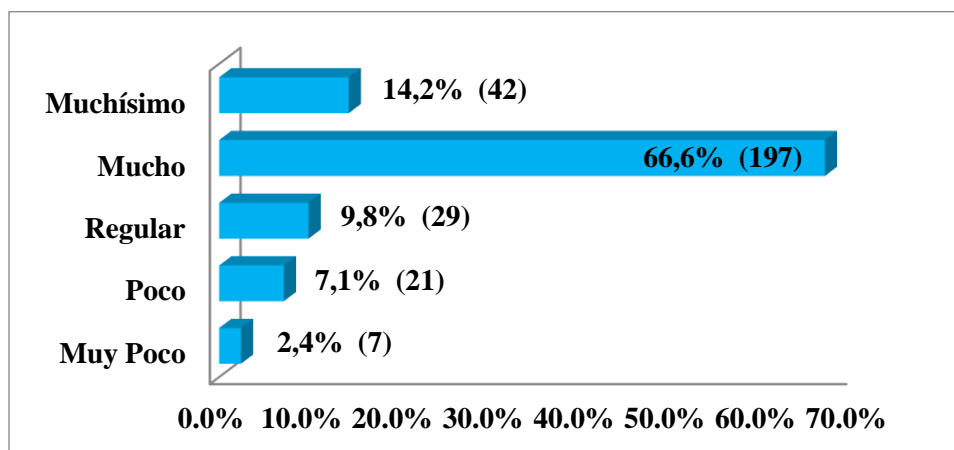
Tabla 40

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	21	7,1
Regular	29	9,8
Mucho	197	66,6
Muchísimo	42	14,2
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 42: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios



En las Tablas N 39 y N 40; Figuras N 41 y N 42, se observa que antes de la atención (Expectativa), 92(31.1%) usuarios respondieron que esperan regular en comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios,

y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 29 (9.8%) usuarios respondieron regular.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 141 (47.6%) usuarios respondieron esperar mucho y 35 (11.8%) respondieron esperar muchísimo en comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios, y después de la atención (Percepción) aumentó a 197 (66.6%) usuarios que respondieron mucho y 42(14.2%) usuarios que respondieron muchísimo.

*Tabla 41:
Nivel de expectativa de los usuarios en relación a que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	71	24,0
Mucho	141	47,6
Muchísimo	70	23,6
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 43: Porcentaje de expectativa de los usuarios en relación a que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados.

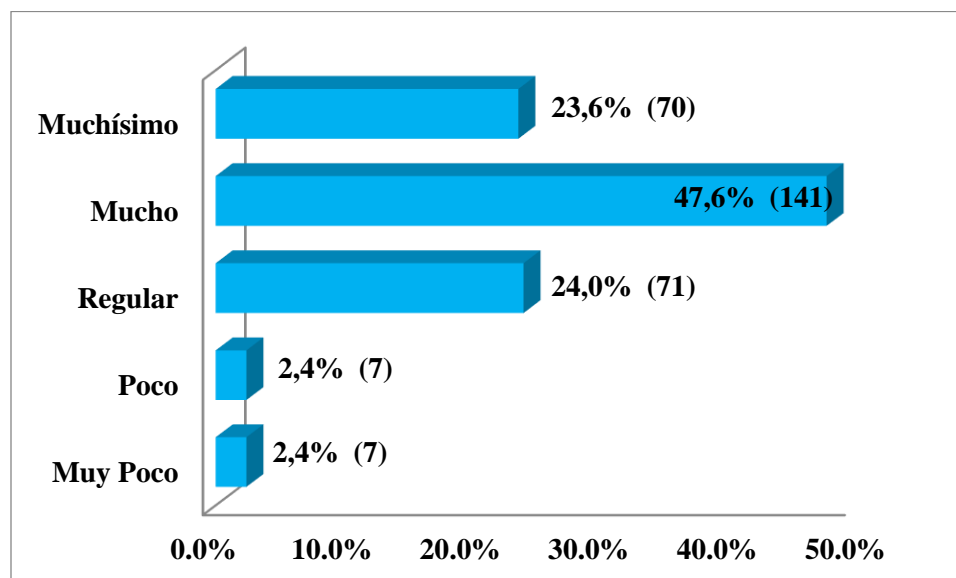


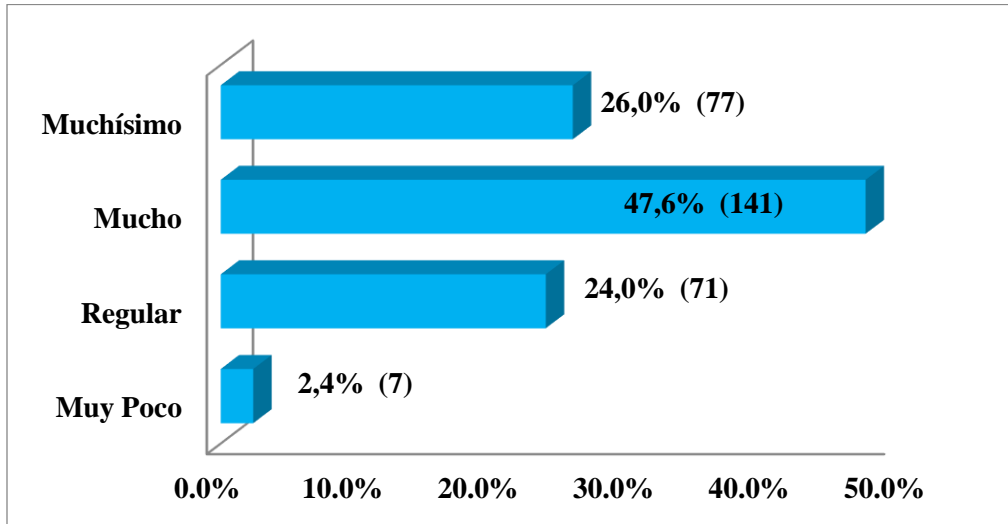
Tabla 42:

Nivel de percepción de los usuarios en relación que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	71	24,0
Mucho	141	47,6
Muchísimo	77	26,0
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 44: Porcentaje de percepción de los usuarios en relación que la OAA de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados



En las Tablas N 41 y N 42; Figuras N 43 y N 44 se observa que antes de la atención (Expectativa), 7 (2.4%) usuarios respondieron esperar poco en que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud tenga unos horarios de atención adecuados, y después de la atención (perspectiva) disminuyó a ningún usuario

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 70 (23.6%) usuarios respondieron esperar muchísimo en que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud tenga unos horarios de atención adecuados, y después de la atención (percepción) aumentó a 77 (26.0%) usuarios que respondieron muchísimo.

Tabla 43:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio traten con respeto y paciencia

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	14	4,7
Regular	57	19,3
Mucho	162	54,7
Muchísimo	56	18,9
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 45: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio traten con respeto y paciencia

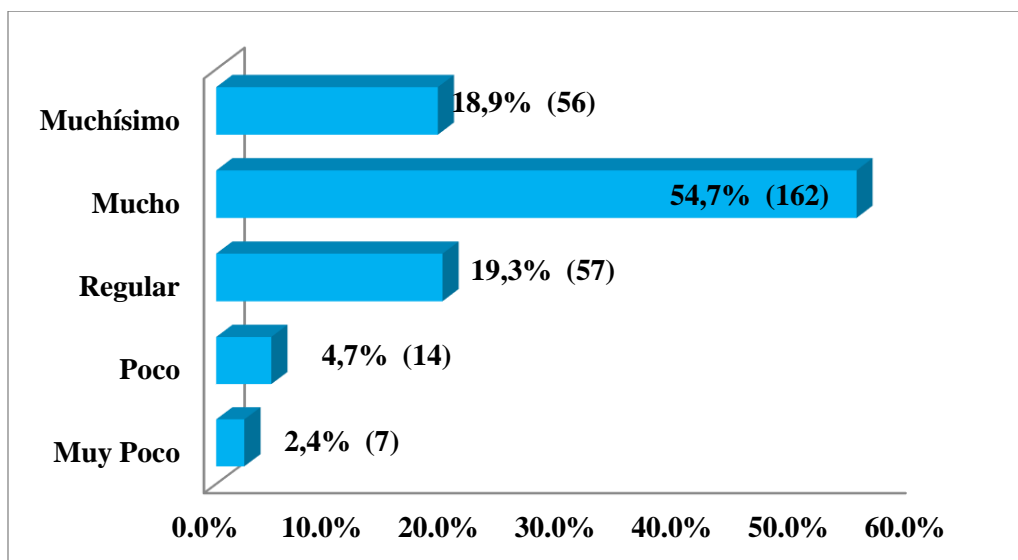


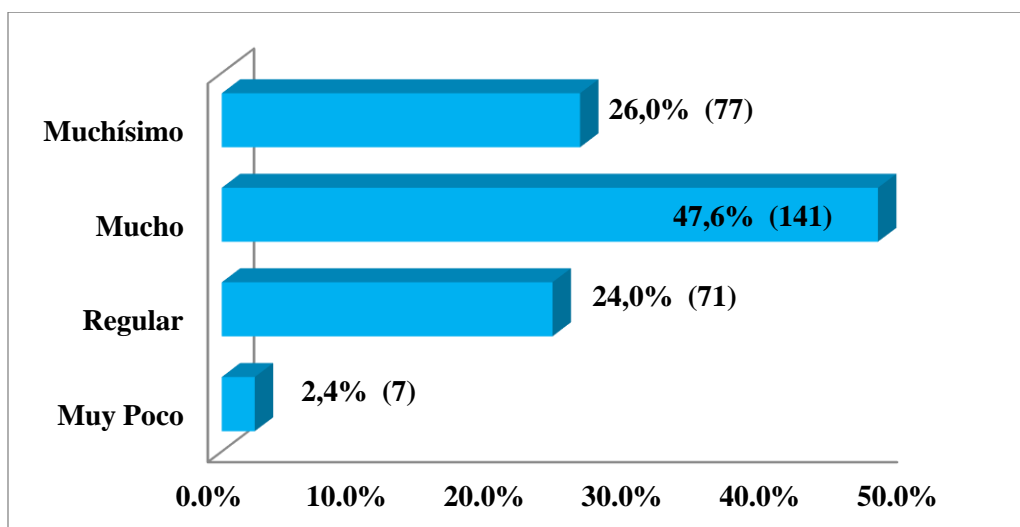
Tabla 44:

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le traten con respeto y paciencia

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Regular	29	9,8
Mucho	190	64,2
Muchísimo	70	23,6
Total	296	100,0

Elaboración Propia

Figura 46: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio le traten con respeto y paciencia



En las Tablas N 43 y N 44; Figuras N 45 y N 46, se observa que antes de la atención (Expectativa), 14(4.7%) usuarios respondieron esperar poco y 57 (19.3%) respondieron esperar regular en que las asesoras de servicio le traten con respeto y

paciencia, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó 29 (9.8%) respondieron regular y ninguno respondió poco.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 162(54.7%) usuarios respondieron esperar mucho y 56 (18.9%) respondieron esperar muchísimo en que las asesoras de servicio le traten con respeto y paciencia, y después de la atención (Percepción) aumentó a 190 (64.2%) usuarios que respondieron mucho y 70 (23.6%) respondieron muchísimo.

Tabla 45:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en la en relación a que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente para usted

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	99	33,4
Mucho	162	54,7
Muchísimo	21	7,1
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 47: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en la en relación que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente para usted

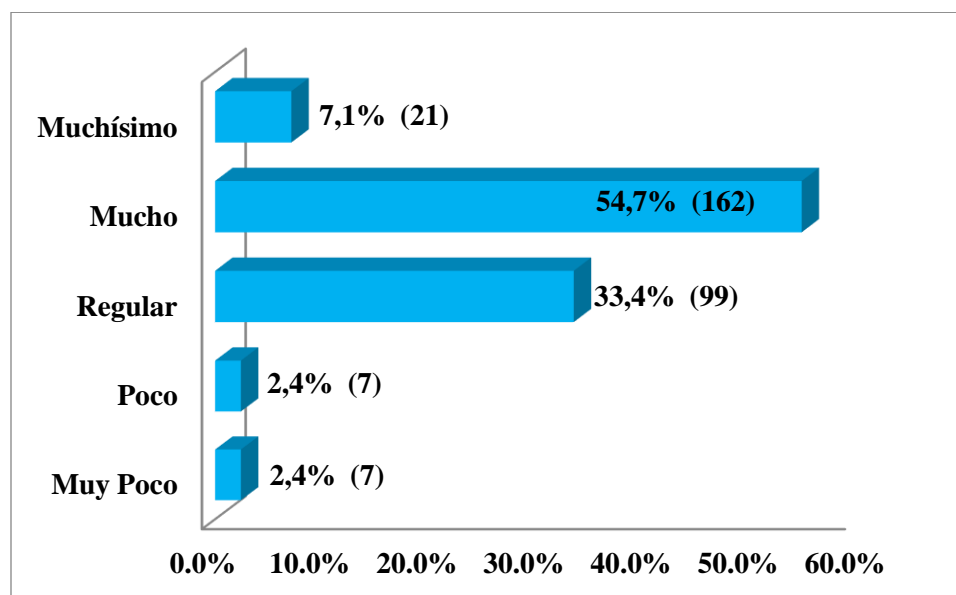
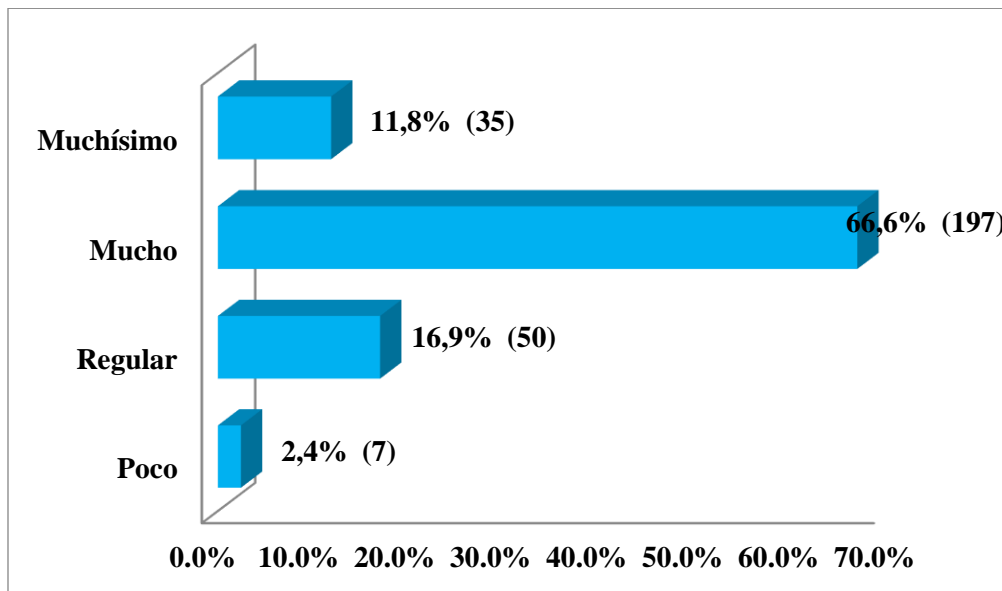


Tabla 46: Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente para usted

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	50	16,9
Mucho	197	66,6
Muchísimo	35	11,8
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 48: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación que las asesoras de servicio se interese por actuar de modo más conveniente para usted



En las Tablas N 45 y N 46; Figuras N 47 y N 48 se observa que antes de la atención (Expectativa), 99(33.4%) usuarios respondieron esperar regular en que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 50 (16.9%) respondieron regular.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 162(54.7%) usuarios respondieron esperar mucho y 21 (7.1%) respondieron esperar muchísimo en que las asesoras de servicio se interesen por actuar de modo más conveniente, y después de la atención (Percepción) aumentó a 197 (66.6%) usuarios que respondieron mucho y 35 (11.8%) respondieron muchísimo.

Tabla 47:

Nivel de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS en relación que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	78	26,4
Mucho	176	59,5
Muchísimo	28	9,5
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 49: Porcentaje de expectativa de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS en relación que las asesoras de servicio comprenda sus necesidades específicas

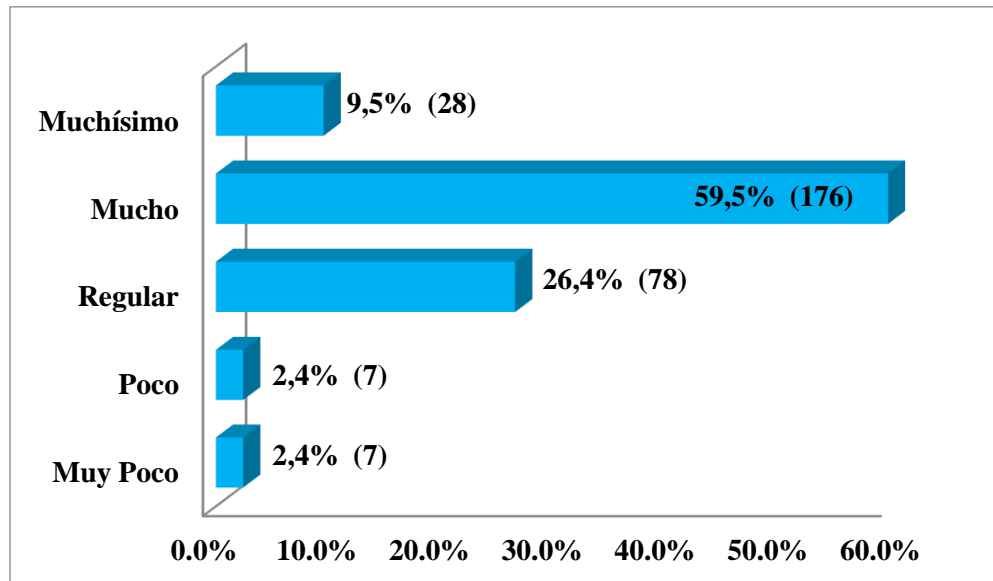


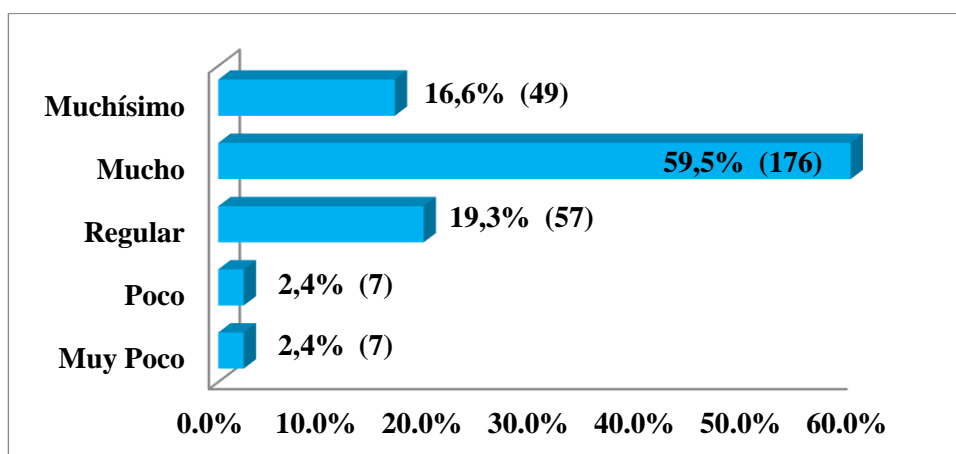
Tabla 48:

Nivel de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Poco	7	2,4
Poco	7	2,4
Regular	57	19,3
Mucho	176	59,5
Muchísimo	49	16,6
Total	296	100

Elaboración Propia

Figura 50: Porcentaje de percepción de los usuarios atendidos en la OAA de Huaycan del SIS, en relación a que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas



En las Tablas N 47 y N 48; Figuras N 49 y N 50, se observa que antes de la atención (Expectativa), 78(26.4%) usuarios respondieron esperar regular en que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas, y después de la atención (Perspectiva) disminuyó a 57 (19.3%) respondieron regular.

Asimismo, antes de la atención (Expectativa), 28(9.5%) usuarios respondieron esperar muchísimo en que las asesoras de servicio comprendan sus necesidades específicas, y después de la atención (Percepción) aumentó a 49 (46.6%) usuarios que respondieron muchísimo.

5.4 Pruebas de Hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis se ha utilizado el modelo de inferencia spearman para dos muestras relacionadas, en el SPSS versión 22.v, considerando que el presente estudio de investigación se realizó a un grupo de personas en diferentes tiempos (antes y después de la atención) a fin de medir la expectativa y perspectiva de los usuarios que se atienden en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, los resultados son los siguientes:

Tabla 49

Comprobación de la Asociación entre los elementos tangibles de la calidad de Atención y en el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Expectativa tangibilidad	Percepción tangibilidad
Rho de Spearman	Expectativa tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,266**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Percepción tangibilidad	Coeficiente de correlación	,266**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

En la Tabla N 49, se observa que En la prueba de hipótesis el nivel de significancia bilateral es de 0.000 siendo menor de 0.05, lo cual comprueba la hipótesis que la calidad de la atención de elementos tangibles se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 50

Comprobación de la asociación entre los elementos de fiabilidad de la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Expectativa fiabilidad	Percepción fiabilidad
Rho de Spearman	Expectativa fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,109
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	296	296
	Percepción fiabilidad	Coeficiente de correlación	,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	296	296

En la Tabla N 50, se observa que en la prueba de hipótesis el nivel de la significancia bilateral es de 0.061, siendo mayor de 0.05, lo cual aprueba la hipótesis nula, siendo así que la calidad de atención se asocia de forma negativa con el nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 51

Comprobación de la asociación entre los elementos de capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Expectativa Capacidad de respuesta	Percepción Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Expectativa Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	296	296
	Percepción Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	296	296

En la Tabla N 51, se observa que la prueba de hipótesis, el nivel de significancia bilateral es de 0.004 siendo menor de 0.05, lo cual comprueba la hipótesis que la calidad de la atención de elementos de la capacidad de respuesta se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 52

Comprobación de la asociación de los elementos de seguridad de la calidad de la atención y en el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Expectativa Seguridad	Percepción Seguridad
Rho de Spearman	Expectativa Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,321
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Percepción Seguridad	Coeficiente de correlación	,321	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

En la Tabla N 52, se observa que la prueba de hipótesis, el nivel de significancia bilateral es de 0.000 siendo menor de 0.05, lo cual comprueba la hipótesis que el elemento de seguridad de la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 53

Comprobación que el elemento de empatía de la calidad de la atención se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			expemp	peremp
Rho de Spearman	expemp	Coeficiente de correlación	1,000	,424
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	peremp	Coeficiente de correlación	,424	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

En la Tabla N 53, se observa que la prueba de hipótesis, el nivel de significancia bilateral es de 0.000 siendo menor de 0.05, lo cual comprueba la hipótesis que el elemento de empatía de la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 54
Comprobación de la calidad de la atención se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			expectatotal	perseptotal
Rho de Spearman	expectatotal	Coeficiente de correlación	1,000	,292
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	perseptotal	Coeficiente de correlación	,292	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

En la Tabla N 54, Se observa que la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, el nivel de significancia bilateral 0.000 es menor de 0.05

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación sobre la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención a los asegurados de Huaycan del Seguro Integral de Salud, se concluye en lo siguiente:

1. La población entre las edades de 18 a 24 y 65 a más años no son muy asiduos a recibir información sobre los beneficios de un seguro de salud.
2. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud es más cerca al domicilio de la población y brindan una atención buena y rápida.
3. La calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que la calidad de la atención se asocia positivamente en el nivel de satisfacción.
4. Se comprobó que la hipótesis específica 1 que planteaba que los elementos tangibles se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos tangibles se asocian positivamente en el nivel de satisfacción.
5. Se comprobó que la hipótesis específica 2 que planteaba que los elementos de fiabilidad se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.061 con lo cual se aprueba la hipótesis nula, siendo así que los elementos de fiabilidad se asocian negativamente en el nivel de satisfacción.

6. Se comprobó que la hipótesis específica 3 que planteaba que los elementos de capacidad de respuesta se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.004 con lo cual se comprueba que los elementos de capacidad de respuesta se asocian positivamente en el nivel de satisfacción.
7. Se comprobó que la hipótesis específica 4 que planteaba que los elementos de seguridad se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos seguridad se asocia positivamente en el nivel de satisfacción.
8. Se comprobó que la hipótesis específica 5 que planteaba que los elementos de empatía se asocian en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, La significancia bilateral encontrada es de 0.000 con lo cual se comprueba que los elementos empatía se asocian positivamente en el nivel de satisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Las Instituciones públicas deben de tomar estrategias a fin de que la población entre las edades de 18 a 24 y 65 a más años que no cuenten con un seguro de salud, se informen sobre los beneficios de los productos de seguros de salud privados y públicos, a fin de que sus atenciones en salud sean coberturado.
2. El Seguro Integral de Salud debe de implementar más Oficinas de Atención al Asegurados del SIS a nivel nacional en las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, ya que se le hace más cerca a su domicilio de la población y reciben una atención buena y rápida.
3. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe continuar brindando una calidad de la Atención el cual se refleje en la satisfacción de los usuarios que son atendidos, debiendo de fortalecer los elementos de tangibilidad.
4. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe de continuar brindando una atención con elementos tangibles de calidad, fortaleciendo los equipos modernos y materiales visualmente llamativos.
5. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe de mejorar su calidad de atención en los elementos de fiabilidad.
6. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe de continuar brindando una atención con elementos de capacidad de respuesta de calidad.
7. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe de continuar brindando una atención con elementos de seguridad de calidad.
8. La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud debe de continuar brindando una atención con elementos de empatía de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, D. (2008).** *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico.* Colombia. Observatorio de Calidad en Educación. Centro Internacional de Calidad, CENICAL Fundación Karisma Multimedia Cimera.
- Abreul, M., & Cañedo, R. (1998).** *Gerencia total de la calidad en las organizaciones.* [Fecha de acceso: 20 de mayo 2014]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci02298.htm
- Alvarado, Y. (2011).** *Influencia de la Calidad de Atención sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la Sunat en la Región La Libertad.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Amaya, R. (2013).** *La Calidad del servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. - Ciudad Trujillo 2013.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Benavente, B., & Figueria, T. (2012).** *Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Bancarios de Puerto Montt basada en la escala Servqual.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Austral de Chile, Chile.
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006).** *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.* Pearson Educación, S. A., Madrid, España. Pág. 172-174
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006).** *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.* Pearson Educación, S. A., Madrid, España. Pág. 918-919.

Centro de Estudios de Opinión. (2000). *Una herramienta para evaluar el servicio: El Servqual.*
Colombia: Universidad de Antioquia.

Chandia, Y. (2006). *Introducción a la Calidad en Salud.* Recuperado el 10 de diciembre del 2015,
de <http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>

Comec, J. (2016). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de Osinerming la libertad 2015.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Deming, W. E. (1989): *Calidad, productividad y competitividad.* La salida de la crisis, Díaz de Santos, Madrid.

Dirección Regional de Salud de Cajamarca–APRISABAC. (2000). *Medición de la Calidad de los Servicios de Salud y Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad.* Cajamarca: DRSC-APRISABAC.

Donabedian, A. (1988). *Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica.* México DF: Biblioteca de la Salud. México- Fondo de Cultura Económica.

Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública México* 35(3), Pág. 238-247.

Embajada del Reino de Bélgica en Lima (2015), *Nota D1.4 2015/0319,* 23 de junio de 2015.

Embajada del Reino de Bélgica en Lima (2015), *Nota RE (DAE-DCI) N° 6-6/22,* 02 de junio de 2015.

Estela Mejia, Y.E., Amaya Castillo, R.C. (2011), *Evaluación de la Calidad de Atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*, para optar por el Grado de Maestro en Gestión Hospitalaria. Universidad de El Salvador.

García, D. (2013). *Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos En El Período Febrero-Mayo 2013*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma, Perú.

Gildemeister, R. (2013). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la "Superintendencia Nacional De Los Registros Públicos" - Región La Libertad 2012*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Gómez, J. (2003). *Evaluación de la Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo C. S Tarata*. [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Gutiérrez Pulido, H. (1997), *Calidad Total y Productividad*, Tercera Edición. Editorial: Mc Graw Hill, México. Pág. 13-14

Gutiérrez Pulido, H. (1997), *Calidad Total y Productividad*, Tercera Edición. Editorial: Mc Graw Hill, México. Pág. 15-16

Gutiérrez Pulido, H. (1997), *Calidad Total y Productividad*, Tercera Edición. Editorial: Mc Graw Hill, México. Pág. 22

Ishikawa K. (1996) *¿Qué es el control total de la calidad?*, Lima, Perú, Editorial Norma.

John Barker (1997), *Marco Teórico Capítulo II*. [Fecha de acceso: 16 de diciembre 2016].

Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf

Juarez, F. (2016). *Percepción de los usuarios del Programa Comedor Universitario sobre la Calidad de Servicio en relación al aspecto técnico y funcional de la Oficina de Servicio Social, Oficina General de Bienestar Universitario. Universidad nacional de Trujillo, distrito de Trujillo, año 2014.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Juran, J. M. y Gryna, F.M. (1995): *Análisis y planeación de la calidad.* Del desarrollo del producto al uso, McGraw-Hill, México. Pág. 06

Koontz, H. & Heinz, W. (2004). *Administración.- Una perspectiva global.* 12° edición. Editorial: Mc Graw Hill, México. Pág. 95.

Kotler, P. (1996). Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. México: Editorial Prentice Hall

Labrador, H. (2006). *La satisfacción del cliente. Módulo Gerencia de Servicio al Cliente del CIDEA.* Recuperado el 11 de diciembre del 2015, de:

http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf

Mendoza, K. (2012). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa SAC-Trujillo -2014.* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2006), *Decreto Supremo N° 036-2006-RE* Ratifican el *"Convenio General de Cooperación Internacional entre la República del Perú y el Reino de Bélgica*, 18 de julio de 2006.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2006), *Resolución Legislativa N° 28782 que Aprueba el Convenio General de Cooperación Internacional entre la República del Perú y el Reino de Bélgica*, 12 de julio del 2006.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2007), *Decreto Supremo N° 031-2007-RE* Artículo N° 2, *"Adecua normas nacionales sobre el otorgamiento de Plenos Poderes al derecho internacional contemporáneo"*, 21 de mayo de 2007.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2013), *Decreto Supremo N° 053-2013-RE* Ratifican el *"Convenio General de Cooperación Internacional entre la República del Perú y el Reino de Bélgica, relativo al "Programa de Apoyo a la Política de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú, a través del SIS"*, 21 de Marzo de 2013.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2014), *Acta de Comité de Socios Peruanos-Belga (COSOPER)*, 11 de julio de 2014.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2015), *Informe de la Dirección General de Tratados (DGT) N° 056-2015*, 27 de octubre del 2015.

Ministerio de Salud (2002), *Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657*, 28 de enero del 2002.

Ministerio de Salud (2009), *Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Ley N° 29344*, 30 de marzo del 2009.

Ministerio de Salud (2013), *Decreto Legislativo N° 1163-2014-SA, Se aprueba las Disposiciones para el Fortalecimiento del Seguro Integral de Salud*, 06 de diciembre de 2013.

Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N°527-2011/MINSA*, 11 de julio del 2011.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Barcelona: Editorial Díaz de Santos.

Pérez, Z. (2013) .*Evolución de la calidad y su gestión hacia la era del conocimiento. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”*. [Fecha de acceso: 22 de mayo 2014].Recuperado en: <http://www.ilustrados.com/tema/8302/Evolucion-calidad-gestion-haciaconocimiento.html>)

Presidencia de Consejo de Ministros (2008), *Decreto Supremo que aprueba la calificación de organismos públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158, DS N° 034-2008-PCM* , 05 de mayo del 2008.

Seguro Integral de Salud (2014), *Bases Administrativas Concurso N° 014-2014 PER1001711(PER 135) Consultoría: Estudio de línea de Base del Programa de Apoyo a la Política de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú, a través del SIS*, Recuperado el 10 de diciembre del 2016, de

http://www.sis.gob.pe/Portal/cas_pdf/ConcursoPublico/Proceso2014_014EstudioLineaBase_BasesIntegradas.pdf

Seguro Integral de Salud (2015), *Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Seguro Integral de Salud (SIS) y el Hospital de Huaycan*, 02 de julio del 2015.

Seguro Integral de Salud (2016), *Inauguran Oficina de Atención al Asegurado SIS en Hospital de Huaycán*, Recuperado el 08 de diciembre del 2016 de http://www.sis.gob.pe/Nuevo/vistas/Frm_NotaPrensa.aspx?np=138

Seguro Integral de Salud (2016), *Informe N° 001-2016-SIS/GMR CEN MED/UDR LIMES/OAA/HUAYCAN-CCGL*, 14 de Octubre del 2016.

Seguro Integral de Salud (2016), *La Misión*. Recuperado el 10 de diciembre del 2016, de http://www.sis.gob.pe/Portal/quienes_somos/mision.html

Seguro Integral de Salud (2016), *Resolución Jefatural N° 026-2016/SIS Aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2016-SIS/GA-V.01, "Directiva Administrativa que regula el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Asegurado en las Instituciones Prestadores de Servicio de Salud – IPRESS Públicas*, 01 de Febrero del 2016.

Terry G. Vavra (2003), *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente Según la ISO 9001:2000 (2ª Edición)*. Editorial FC, Madrid, España.

Tora K. (1996). *Liderazgo y administración en Enfermería*. 5ta. Edición. Barcelona, España: Editorial Interamericana.

Zelaya, R. (2006). *Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa*. Recuperado el 12 de diciembre del 2015, de: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/comcon/9.pdf>

ANEXOS


MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	TIPO DE METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA Y MUESTRO	INSTRUMENTO	
La Calidad de Atención de los Usuarios de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del 2016	General ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en relación a la calidad de la Atención de los usuarios de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016?	General Determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la Atención de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016.	General La Calidad de Atención se asocia positivamente en el Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016.	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de la Atención				
	Especifico 1 ¿En que medida los elementos tangibles de la Atención de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Especifico 1 Conocer en que medida la elementos tangibles de la Atención de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 1 Los elementos tangibles de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 1	VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de la Atención	DIMENSIONES Percepción INDICADORES 1. Tangibles 2. Fiabilidad 3. Capacidad de Respuesta 4. Seguridad 5. Empatía	TIPO: Descriptivo/ Cualitativa	Unidad de Análisis Usuarios (individuos) que son atendidos en la OJA de Huaycan del SIS	CUESTIONARIO Encuesta De Satisfacción De Los Usuarios De La Oficina De Atención Al Assegurado De Huaycan Del Seguro Integral De Salud
	Especifico 2 ¿En que medida la fiabilidad de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Especifico 2 Conocer en que medida la fiabilidad en el servicio de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 2 La fiabilidad de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 2	VARIABLE INDEPENDIENTE		TIPO: Descriptivo/ Cualitativa	Poblacion de Estudio Usuarios de la OJA de Huaycan del SIS, del tercer trimestre del año 2016, siendo un total de 1281 Mensual	SERVQUAL ADAPTADO (El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, comparando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones)
	Especifico 3 ¿En que medida la capacidad de respuesta de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Especifico 3 Conocer en que medida la capacidad de respuesta de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 3 La capacidad de respuesta de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 3	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Satisfacción	DISEÑO: No Experimental	Tamaño de Muestra Tamaño muestra de 296 entrevistados para los usuarios	CLASIFICACION LIKERT 1 Muy Poco 2 Poco 3 Regular 4 Mucho 5 Muchísimo
	Especifico 4 ¿En que medida la Seguridad de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Especifico 4 Conocer en que medida la Seguridad de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 4 La seguridad de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 4	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES Expectativa INDICADORES 1. Tangibles 2. Fiabilidad 3. Capacidad de Respuesta 4. Seguridad 5. Empatía			
Especifico 5 ¿En que medida la empatía de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios?	Especifico 5 Conocer en que medida la empatía de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 5 La empatía de la Oficina de Atención al Assegurado de Huaycan del SIS se asocia positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.	Especifico 5	VARIABLE DEPENDIENTE					

Operacionalidad de las Variables

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	ITEMS
La Calidad de Atención Influye en el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, durante en tercer trimestre del año 2016	Nivel de Satisfacción	Nivel de Expectativa	Tangibles	Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS	<p>¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cuente con equipos modernos?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cuente con carteles, letreros, gigantografías, etc. adecuados para su orientación?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se encuentren adecuadamente uniformadas?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, cuente con materiales (folletos, mosquitos, volantes, etc) visualmente llamativos?</p>
			Fiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el atención en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia	<p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cumplan con atender ordenadamente, conforme al orden de llegada?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS muestren un interés sincero por solucionar su problema?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, le atiendan de forma mas oportuna?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le brinden su atención en el momento que le promete que va atenderlo?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS?</p>
			Capacidad de Respuesta	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	<p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le proporcionen una atención rápida?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS estén siempre dispuestas a ayudarlo?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, siempre estén disponibles para responder a sus preguntas?</p>
			Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por las Asesoras de Servicio. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.	<p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le inspire confianza?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que su atención sea eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS sean amables?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?</p>
			Empatía	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	<p>¿Qué tanto espera usted comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados para usted?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le traten con respeto y paciencia?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se interesen por actuar de modo más conveniente para usted?</p> <p>¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, comprendan sus necesidades específicas?</p>
			Calidad de Atención	Nivel de Percepción	Tangibles
	Fiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el atención en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia	<p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cumplieron con atender ordenadamente, conforme al orden de llegada?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS mostraron un interés sincero por solucionar su problema?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, le atendieron de forma mas oportuna?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le brindaron la atención en el momento que le prometieron que iban atenderlo?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS?</p>		
	Capacidad de Respuesta	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	<p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le comunicaron con precisión en que tiempo lo atenderían?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le proporcionaron una atención rápida?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS estuvieron siempre dispuestas a ayudarlo?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, siempre estuvieron disponibles para responder a sus preguntas?</p>		
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por las Asesoras de Servicio. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.	<p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le inspiraron confianza?</p> <p>¿Su Atención en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS fue Eficaz?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS fueron amables con Usted?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tenían los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?</p>		
	Empatía	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	<p>¿Comprendió la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?</p> <p>¿La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tiene horarios de atención adecuados para usted?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le trataron con respeto y paciencia?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS actuaron de modo más conveniente para usted?</p> <p>¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, comprendieron sus necesidades específicas?</p>		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE HUAYCAN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD **Nº ENCUESTA**

Universidad Inca Garcilaso de la Vega 	"BUENOS DIAS, MI NOMBRE ES, BACHILLER DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA Y EN ESTA OPORTUNIDAD ESTAMOS MIDIENDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE SON ATENDIDOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE HUAYCAN, POR LO QUE LA INFORMACIÓN QUE USTED NOS PROPORCIONE SERA DE GRAN AYUDA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y VALIOSA PARA ESTA INVESTIGACION. POR LO QUE AGRADECERIAMOS NOS PUEDA BRINDAR UNOS MINUTOS DE SU TIEMPO PARA REALIZARLE EL SIGUIENTE CUESTIONARIO"
--	--

NOMBRE DE LA OFICINA :	OFICINA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE HUAYCAN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD	DIRECCIÓN: Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Ate
-------------------------------	---	--

Cierre con un circo la alternativa correcta

DOCUMENTO OFICIAL DE IDENTIDAD : 1 = DNI 2 = CARNET DE EXTRANJERIA 3 OTROS En caso de ser otros especifique:

Número del D. O. I. :

SEXO : 0 = FEMENINO 1 = MASCULINO **EDAD :**

DISTRITO DEL DOMICILIO :

GRADO DE INSTRUCCIÓN : 1 = ANALFABETO 2 = PRIMARIA 3 = SECUNDARIA 4 = TECNICO 5 = UNIVERSITARIO

RELACION CON EL SIS : 1 = ASEGURADO 2 = NO ASEGURADO

¿POR QUÉ ESCOGIO VENIR A ESTA OFICINA DEL SIS?

1 = ESTA MAS CERCA A SU DOMICILIO 2 = LA ATENCION ES MAS RÁPIDA 3 HAY BUENA ATENCIÓN 4 = OTROS

En caso de ser otros especifique :

EXPECTATIVAS: En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud (Las preguntas del 1 al 22 deberan ser llenadas antes de la Atención)

N.	E	Clasifique su nivel de Expectativa de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = MUY POCO 2 = POCO 3 = REGULAR 4 = MUCHO 5 = MUCHISIMO	1	2	3	4	5
			1	E	¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cuente con equipos modernos?		
2	E	¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cuente con carteles, letreros, gigantografías, etc. adecuados para su orientación?					
3	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se encuentren adecuadamente uniformadas?					
4	E	¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, cuente con materiales (folletos, mosquitos, volantes, etc) visualmente llamativos?					
5	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cumplan con atender ordenadamente, conforme al orden de llegada?					
6	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS muestren un interés sincero por solucionar su problema?					
7	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, le atiendan de forma mas oportuna?					
8	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le brinden su atención en el momento que le promete que va atenderlo?					
9	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS?					
10	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le comuniquen con precisión en que tiempo lo atenderán?					
11	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le proporcionen una atención rápida?					
12	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS esten siempre dispuestas a ayudarle?					
13	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, siempre esten disponibles para responder a sus preguntas?					
14	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le inspire confianza?					
15	E	¿Qué tanto espera usted que su atención sea eficaz en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?					
16	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS sean amables?					
17	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
18	E	¿Qué tanto espera usted comprender la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?					
19	E	¿Qué tanto espera usted que la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tenga unos horarios de atención adecuados para usted?					
20	E	¿Qué tanto espera usted que las Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le traten con respeto y paciencia?					
21	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se interesen por actuar de modo más conveniente para usted?					
22	E	¿Qué tanto espera usted que las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, comprendan sus necesidades específicas?					

PERCEPCIONES: En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud (Las preguntas del 23 al 44 deberán ser llenadas después de la Atención)						
Clasifique su nivel de Percepción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = MUY POCO 2 = POCO 3 = REGULAR 4 = MUCHO 5 = MUCHISIMO		1	2	3	4	5
23	P	¿La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS contaba con equipos modernos?				
24	P	¿La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS contaba con carteles, letreros, gigantografías, etc. adecuados para su orientación?				
25	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS se encontraban adecuadamente uniformadas?				
26	P	¿La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, contaba con materiales (folletos, mosquitos, volantes, etc) visualmente llamativos?				
27	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS cumplieron con atender ordenadamente, conforme al orden de llegada?				
28	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS mostraron un interés sincero por solucionar su problema?				
29	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, le atendieron de forma más oportuna?				
30	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le brindaron la atención en el momento que le prometieron que iban atenderlo?				
31	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites del SIS?				
32	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le comunicaron con precisión en que tiempo lo atenderían?				
33	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le proporcionaron una atención rápida?				
34	P	¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS estuvieron siempre dispuestas a ayudarlo?				
35	P	¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, siempre estuvieron disponibles para responder a sus preguntas?				
36	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le inspiraron confianza?				
37	P	¿Su Atención en la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS fue Eficaz?				
38	P	¿Las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS fueron amables con Usted?				
39	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tenían los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?				
40	P	¿Comprendió la explicación de los procesos del SIS, proporcionada por las Asesoras de Servicios de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS?				
41	P	¿La Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS tiene horarios de atención adecuados para usted?				
42	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS le trataron con respeto y paciencia?				
43	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS actuaron de modo más conveniente para usted?				
44	P	¿Las Asesoras de Servicio de la Oficina de Atención al Asegurado de Huaycan del SIS, comprendieron sus necesidades específicas?				
FECHA DE ENCUESTA:		RESPONSABLE:		FECHA DE REVISIÓN:		