

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



NUEVA METODOLOGÍA DE ATENCIÓN PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE
SERVICIO EN SEGUROS SAN MIGUEL, LIMA 2020.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR

BACH. ALFREDO MAX ROBERT ORUE FERNANDEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

ASESOR

MG. RUBEN PEREZ BOLIVAR

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres.

AGRADECIMIENTO

A mi docente el Dr. Rubén Francisco Pérez Bolívar por sus conocimientos y su asesoría.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio en seguros San Miguel, Lima 2020”, tuvo como objetivo determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 200 asegurados de Seguros San Miguel, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 166 asegurados de Seguros San Miguel, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de significancia de 0.805 de acuerdo con el Alpha de Cronbach.

Los resultados concluyeron que frente a la calidad de servicio, se evidencia que el 52.4% de los asegurados de Seguros San Miguel, consideran como regular la calidad de servicios, el 45.2% consideran como malo y sólo un 2.4% precisaron como bueno el servicio de elementos tangibles, servicio de fiabilidad, servicio de capacidad de respuesta, servicio de seguridad y servicio de empatía, se evidencia insatisfacción sobre las instalaciones físicas, incumplimiento de tiempo de atención, servicio de atención e información, falta de cortesía y amabilidad, cumplimiento de horarios de atención.

Palabras clave: Metodología, atención, optimización de procesos, calidad de servicios y procesos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if the new care methodology optimizes the quality of services for the insurers of Seguros San Miguel, period 2020.

The methodology used to prepare this thesis is quantitative in approach. It is a basic investigation that is located at the descriptive and correlational level. The research design is non-experimental: transversal: correlational. The population was made up of 200 insured persons from Seguros San Miguel, a non-probability sampling of intentional type was used for convenience, that is, the sample size was represented by 166 insured persons from Seguros San Miguel, a questionnaire was used as instruments, with a level of significance of 0.805 according to Cronbach's alpha.

The results concluded that compared to the quality of service, it is evident that 52.4% of the insured persons of Seguros San Miguel, consider the quality of services to be regular, 45.2% consider it as bad and only 2.4% required the service of tangible elements, reliability service, responsiveness service, security service and empathy service, dissatisfaction with physical facilities, non-compliance with attention time, attention and information service, lack of courtesy and kindness, compliance with schedules of attention.

Key words: Methodology, attention, optimization, and quality of services.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	12
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	12
1.1 Datos generales	12
1.2. Nombre de la empresa.....	12
1.3 Ubicación de la Empresa	13
1.4. Giro de la empresa.....	13
1.5 Tamaño de la empresa	13
1.6. Breve reseña histórica de la empresa	14
1.7 Organigrama	12
1.8 Misión, Visión y política	12
1.8.1 Misión.....	12
1.8.2. Visión:.....	12
1.8.3. Política.....	12
1.9. Productos y Clientes	13
1.9.1. Productos	13
1.9.2. Clientes	14
1.10. Premios y certificaciones.	14
CAPÍTULO II.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
2.2. Formulación del problema.....	19
2.2.1. Problema general.	19
2.2.2. Problemas específicos.....	19
2.3. Objetivo general y específico.	20
2.3.1. Objetivo general.	20

2.3.2. Objetivos específicos.....	20
2.4. Delimitación del estudio	21
2.4.1 Delimitación espacial.....	21
2.4.2 Delimitación temporal.....	21
2.5. Justificación e importancia de la investigación.	21
2.5.1. Justificación teórica:	¡Error! Marcador no definido.
2.5.2. Justificación metodológica:	21
2.5.3. Justificación práctica.....	22
2.5.4. Justificación social.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Alcances y limitaciones.	22
2.6.1. Alcances.....	22
2.6.2. Limitaciones.....	23
CAPÍTULO III	24
MARCO TEÓRICO	24
3.1. Bases teóricas	24
3.1.1. Calidad de servicio	24
3.1.2. Planificación de la calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.3. Calidad en las organizaciones de servicio:	¡Error! Marcador no definido.
3.1.4. Modelo SERVQUAL	26
3.3. Investigaciones.	29
3.3.1. Antecedentes Nacionales	29
3.3.2. Antecedentes Internacionales.....	30
3.4. Marco conceptual.....	31
CAPÍTULO IV.....	34
METODOLOGÍA	34
4.1. Tipo y nivel de investigación	34
4.2. Población y muestra.....	34
4.2.1. Población.....	34
4.2.2. Muestra	34
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.4. Procesamiento de datos.....	45
4.4.1. Servicios de elementos tangibles.....	45

4.4.2. Servicio de fiabilidad.....	46
4.4.3. Servicio de capacidad de respuesta.	47
4.4.4. Servicio de seguridad.	48
4.4.5. Servicio de empatía.....	49
CAPITULO V.....	50
ANALISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS (ALTERNATIVAS DE SOLUCION, EVALUACION DE ALTERNATIVAS	50
5.1. Determinación de alternativas de solución.	50
5.1.1. Servicios de elementos tangibles.....	50
5.1.2. Servicio de fiabilidad.....	50
5.1.3. Servicio de capacidad de respuesta.	51
5.1.4. Servicio de seguridad.	51
5.1.5. Servicio de empatía.....	52
5.2. Evaluación de alternativas de solución.....	52
CAPITULO VI.....	54
PRUEBA DE DISEÑO.....	54
6.1. Justificación de la propuesta elegida.....	54
6.2. Desarrollo de la propuesta elegida.....	56
6.2.1. Organización del servicio.....	56
6.2.2. Recursos humanos y logísticos	56
6.2.3. Capacitación en servicio al cliente a los operadores del servicio de 57	
6.2.4. Plan de implementación	57
CAPITULO VII.....	59
IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	59
7.1. Propuesta económica de implementación.....	59
7.2. Calendario de actividades y recursos.....	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS.....	71
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ficha técnica 1: Cuestionario de variable calidad de servicios	36
Tabla 2: Baremación de la variable de estudio calidad de servicios	37
Tabla 3: Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios	38
Tabla 4: Frecuencia estadística de los niveles de calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	39
Tabla 5: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de elementos tangibles en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	40
Tabla 6: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de fiabilidad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	41
Tabla 7: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de capacidad de respuesta en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	42
Tabla 8: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de seguridad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	43
Tabla 9: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de empatía en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	44
Tabla 10: Descripción de costos de implementación de la nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio.	59
Tabla 11: Cronograma de actividades y recursos	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo de la Empresa Seguro Social de Salud – EsSalud	12
Figura 2: Ubicación de la Empresa Seguro Social de Salud – EsSalud	13
Figura 3: Línea de tiempo de la historia de Essalud	12
Figura 4: Niveles de calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	39
Figura 5: Niveles de servicios de elementos tangibles en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	40
Figura 6: Niveles de servicios de fiabilidad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	41
Figura 7: Niveles de servicios de capacidad de respuesta en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.....	42
Figura 8: Niveles de servicios de seguridad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	43
Figura 9: Niveles de servicios de empatía en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.	44

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado Nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio en seguros San Miguel, Lima 2020, es una investigación desarrollada con el fin personal de optar el título profesional de Ingeniero Industrial en una UIGV.

Hoy en día la atención medica oportuna y de calidad es pilar fundamental en la vida de todo estado comprometido en desarrollarse como una sociedad moderna y justa, que brinda las mejoras posibilidades de desarrollo a su población.

En países como de Perú -en vías de desarrollo- la oferta de salud por parte del estado es deficiente, desde hace muchos años el crecimiento poblacional no ha sido acompañado de un crecimiento en la infraestructura de hospitales, centros de salud, policlínicos o postas médicas. Adicionalmente, se suma un factor mucho más grave, tampoco se cuenta con suficientes médicos, enfermeras y personal asistencial. La población siente un abandono por parte del estado.

La oferta de servicios de salud particular, seguro privados o clínicas está dirigido a un 40% de la población y su capacidad de atención ya fue rebasada ampliamente y ha comenzado a sufrir los mismos males que el sistema publico de salud.

El presente trabajo tiene como finalidad determinar si una nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

La estructura del trabajo respeta los lineamientos dados por la Facultad de Ingeniería Administrativa e Industrial. El trabajo está compuesto de 8 capítulos que a continuación de resumen:

Capítulo I, está destinado a las generalidades de la empresa, su giro de negocio, sus productos, sus clientes, el tamaño de la organización y sus reconocimientos.

Capítulo II, en él se desarrolla ampliamente la problemática que inspira el presente trabajo. También se precisa el objetivo general y específicos de la investigación.

Capítulo III, en este capítulo se desarrolla con amplitud el marco teórico del trabajo de suficiencia profesional.

Capítulo IV, se registra el marco metodológico de la investigación, el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de investigación y se termina precisando la manera en que serán procesados los datos.

Capítulo V, se hace un estudio crítico de la problemática, se exponen las alternativas de solución y se determina la solución más apropiada para encontrar las respuestas claras al problema. Se elige la herramienta de ingeniería que se usará.

Capítulo VI, en este apartado se desarrolla la propuesta. Se plantea la solución a la problemática descrita en el capítulo II.

Capítulo VII, se fundamenta la parte económica del proyecto y se explica como se va a recuperar la inversión. Asimismo, se presenta el cronograma de actividades y recursos.

Capítulo VIII, se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de suficiencia profesional.

Finalmente se listan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 Datos generales

Nombre : Alfredo Max Robert Orué Fernández

Código : 112977048

DNI : 42860914

1.2. Nombre de la empresa

- **R.U.C:** 20131257750
- **Razón Social:** SEGURO SOCIAL DE SALUD
- **Nombre Comercial:** ESSALUD
- **Condición:** Activo
- **CIIU:** 75302
- **Actividad Principal:** SERVICIOS PUBLICOS SEGURIDAD SOCIAL
- **Página Web:** www.essalud.gob.pe
- **Logo:**



Figura 1: Logo de la Empresa Seguro Social de Salud – EsSalud

Fuente: creado por la institución

1.3 Ubicación de la Empresa

Dirección Legal: Av. Domingo Cueto 120 Lima Jesús María

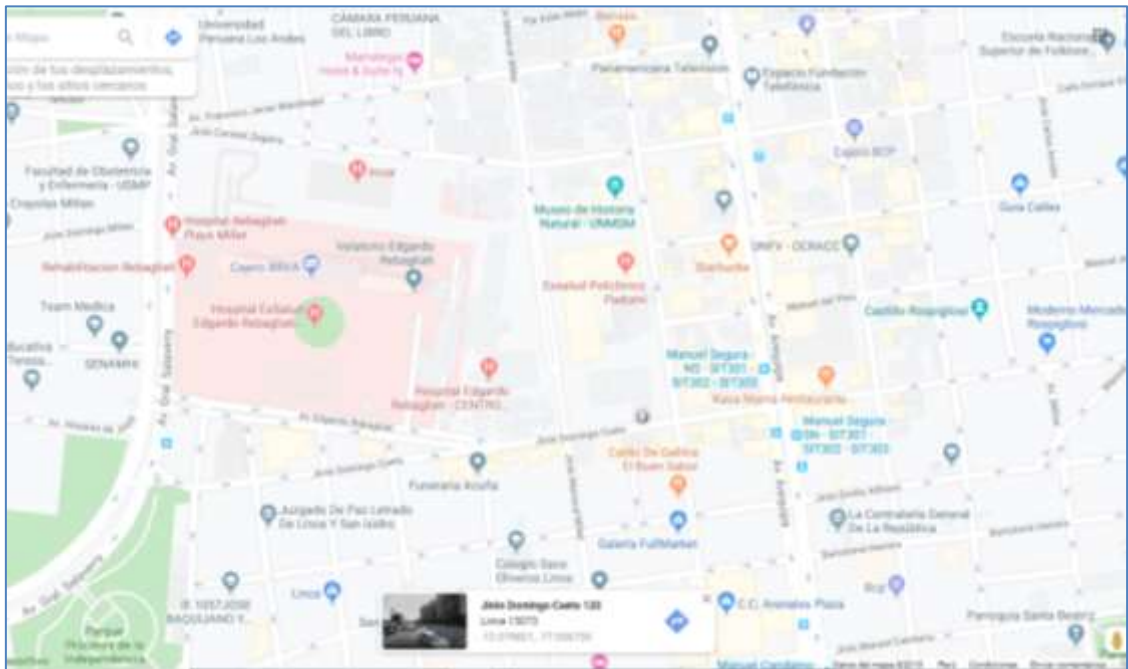


Figura 2: Ubicación de la Empresa Seguro Social de Salud – EsSalud

Fuente: Google Maps

1.4. Giro de la empresa

Servicios médicos. Empresa prestadora de servicios de salud a los asegurados a ESSALUD.

1.5 Tamaño de la empresa

Essalud es la institución prestadora de servicios de salud más grande del país. En la actualidad cuenta con el siguiente personal:

76 980 trabajadores bajo en régimen CAT

6 648 trabajadores bajo prestación de servicios

Hacen un total de 83, 628 trabajadores lo que cataloga a la empresa como

una empresa de gran tamaño no solo por el número de trabajadores sino también por la complejidad y la dimensión de los servicios que presta.

1.6. Breve reseña histórica de la empresa

La historia del Seguro Social del Perú es extensa pues nace en el año 1936 cuando se crea el primer seguro obrero, dirigido para proteger la salud de los obreros y campesinos del Perú. En la siguiente línea de tiempo se presentan los principales hitos en la historia de Essalud.

Línea de tiempo de los principales hitos en la historia de Essalud

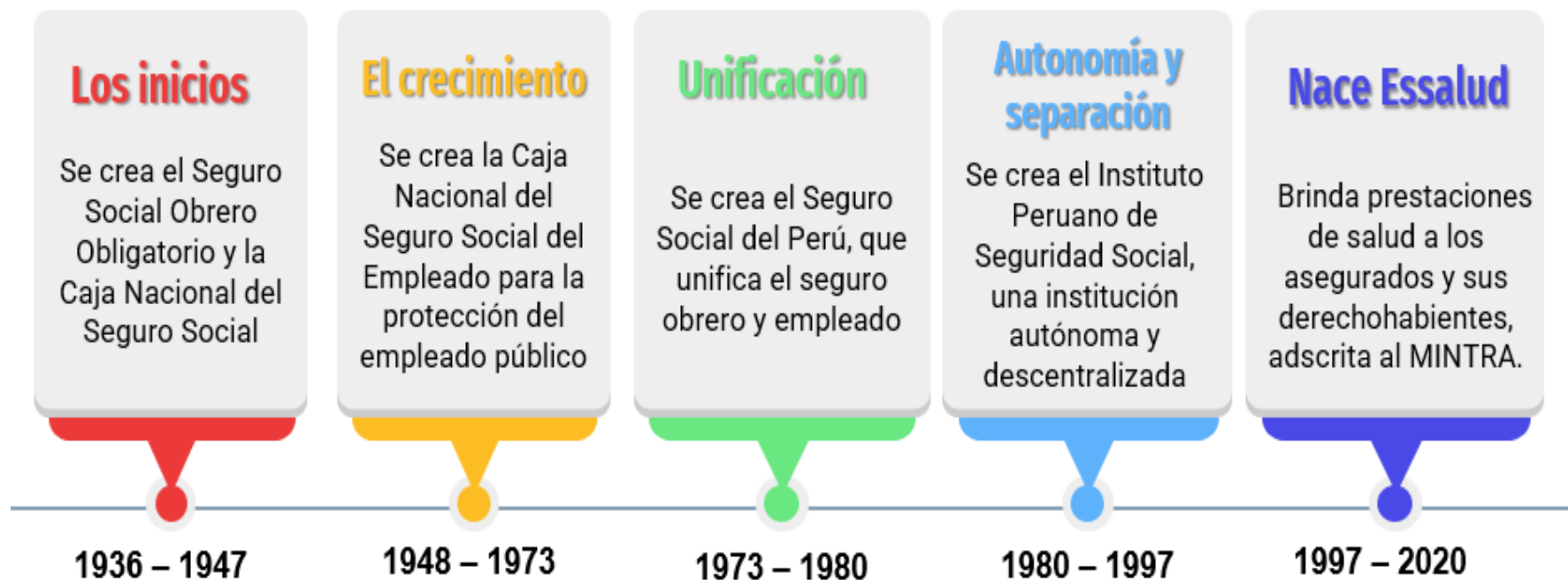


Figura 3: Línea de tiempo de la historia de Essalud

Fuente: Elaboración propia

1.7 Organigrama

Ver anexo.

1.8 Misión, Visión y política

1.8.1 Misión.

Según el portal web de Essalud define la misión como:

“Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

1.8.2. Visión:

Según el portal web de Essalud define la visión como:

“Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.

1.8.3. Política

Principios de la seguridad social:

Solidaridad

Este principio está dirigido para concientizar al aportante para que no eluda su responsabilidad de aportar puntualmente y según su capacidad.

Asimismo, debe recibir la atención oportuna según la necesidad que requiera.

Universalidad

Es una aspiración de Essalud que todos los peruanos se encuentren inscritos en el seguro social para que disfruten los beneficios médicos sin distinción ni limitación alguna.

Igualdad

En Essalud la discriminación esta desterrada hace mucho tiempo. Todo asegurado recibe lo necesario en el momento oportuno y con calidad.

Unidad

Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

Integralidad

Essalud presta atención oportuna y plena ante cualquier necesidad de los asegurados.

Autonomía

La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

1.9. Productos y Clientes

1.9.1. Productos

EsSalud cuenta con 5 tipos de Coberturas:

- Seguro Regular (+SEGURO)

- Seguro Potestativo (+SALUD)
- Seguro Complementario de Trabajos de Riesgo (+PROTECCIÓN)
- Seguro Agrario EsSalud
- Seguro contra Accidentes EsSalud (+VIDA)

1.9.2. Clientes

Los Clientes de Essalud, también llamados asegurados, son todos los que están laborando en una empresa bajo un contrato regular.

Como también usuarios que son Independientes y quieren obtener un Seguro Potestativo.

1.10. Premios y certificaciones.

La actual gestión de EsSalud considera fundamental apoyar la excelencia laboral, incentivar un ambiente adecuado de trabajo y mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución.

Por ello, la Gerencia Central de Gestión de las Personas, a través de la Subgerencia de Bienestar de Personal de la Gerencia de Desarrollo de Personal, ha implementado diferentes incentivos y apoyos, en beneficio de los trabajadores de todo el país.

Desde el 2 de setiembre se iniciaron las inscripciones para el Premio a la Excelencia Laboral en EsSalud, que permitirá brindar un reconocimiento a los

mejores trabajadores de cada una de las Redes Asistenciales e Institutos Especializados del Seguro Social.

Entre las categorías a premiar destacan la del mejor trabajador asistencial y administrativo, mejor servicio asistencial y administrativo; y el premio al mérito extraordinario.

Asimismo, desde el 9 de setiembre se realizarán cursos taller sobre relaciones interpersonales, inteligencia emocional, autoestima preventiva y manejo de conflictos en las Redes Asistenciales de Lima, Cajamarca, Huancavelica y Ucayali. El objetivo es impulsar la mejora continua del clima laboral.

Por otro lado, teniendo en cuenta la importancia de la salud del trabajador se informa sobre el programa de apoyo social al trabajador enfermo, que es complementario al tratamiento médico y clínico.

De acuerdo con la directiva 003-GCGP-OGA-ESSALUD-2011 “Normas para la ejecución del programa de apoyo social al trabajador enfermo de EsSalud”, se establece que la institución debe velar por estos trabajadores proporcionando apoyo mediante el otorgamiento de bolsas de víveres, con alimentos de primera necesidad y contenido nutricional adecuado.

En tanto, para los trabajadores de la Sede Central se ha establecido una campaña de densitometría ósea, charlas de bienestar y salud laboral, así como actividades culturales.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años el mundo ha experimentado un incremento sostenido de la demanda por servicios de salud que no ha podido cubrir al mismo ritmo de la demanda. Esto afecta a millones de personas especialmente en los países en vías de desarrollo como son los países de Latinoamérica.

Una investigación de la asociación Contribuyentes por Respeto –que reúne y compara información del Ministerio de Salud, Essalud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) – revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos.

Por ejemplo, el Perú es un país que cuenta con gran cantidad de trabajadores y con muy poco médicos. Como muestra se puede tomar a Canadá cuenta con 15 médicos por cada trabajador, Costa Rica con 8, Uruguay con 5 y Paraguay con 3; en el Perú la realidad se invierte: tenemos 3 administrativos por cada médico. Sausa, M (2018,17 de febrero) Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos.

EN Perú el seguro social ESSALUD afronta el problema de la pérdida de calidad de sus servicios. Los pacientes asegurados que se atienden en los centros asistenciales y /o solicitan información en las oficinas administrativas del seguro social hacen referencia del inadecuado trato que pueden recibir por parte de los colaboradores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas

(ESsalud), afectando la imagen de la oficina administrativa y de manera particular del seguro social.

Este problema se presenta con mayor frecuencia en la información y el trato que pueden brindar los colaboradores, como la falta de empatía, orientación y paciencia al brindar un informe y la falta de capacidad para resolver los problemas de salud. Por lo tanto, la deficiencia de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud), se manifiesta en la demora de la atención, la falta de una adecuada información y orientación sobre el estado de su seguro, en otros términos, falta de calidad de servicio al usuario. Esta problemática trae consigo la insatisfacción del paciente asegurado lo cual se evidencia en las migraciones de los usuarios a Empresas Privadas Prestadoras De Servicios (EPS).

La presente investigación tiene la finalidad de identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de servicio en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (ESsalud).

Cuando se logra identificar el problema a estudiar, es necesario buscar las causas que producen la situación anormal. Cualquier problema por complejo que sea, es producido por factores que pueden contribuir en una mayor o menor proporción. Estos factores pueden estar vinculados entre sí y con el efecto que se estudia. El Diagrama de Causa y Efecto es un instrumento eficaz para el análisis de las diferentes causas que ocasionan el problema. Su ventaja consiste en el poder visualizar las diferentes cadenas Causa y Efecto, que pueden estar presentes en un problema, facilitando los estudios posteriores de evaluación del grado de aporte de cada una de estas causas.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

2.2.2. Problemas específicos.

Problemas específicos 1.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza el servicio de elementos tangibles en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

Problemas específicos 2.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza el servicio de fiabilidad en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

Problemas específicos 3.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza el servicio de capacidad de respuesta en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

Problemas específicos 4.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza el servicio de seguridad en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

Problemas específicos 5.

¿De qué manera la nueva metodología de atención optimiza el servicio de empatía en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020?

2.3. Objetivo general y específico.

2.3.1. Objetivo general.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

2.3.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios de elementos tangibles en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Objetivo específico 2.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios de fiabilidad en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Objetivo específico 3.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios de capacidad de respuesta en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Objetivo específico 4.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios de seguridad en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Objetivo específico 5.

Determinar si la nueva metodología de atención optimiza la calidad de servicios de empatía en los asegurados de Seguros San Miguel, periodo 2020.

2.4. Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Este trabajo se realizó en la Oficina de Seguros San Miguel, ubicada Av. La Marina 2299 - San Miguel - Lima - Perú

Delimitación temporal

El período de la investigación comprendió los meses de febrero del 2020 a abril del 2020.

2.5. Justificación e importancia de la investigación.

Justificación Teórica

La presente investigación sentará las bases teóricas para futuras investigaciones del mismo rubro, el sector salud. Intenta convertirse en una guía para futuros trabajos que tengan como finalidad estudiar la atención de servicio en seguro de salud y centros de atención a pacientes en centros de salud públicos y privados. Que sea una fuente de consulta para desarrollo de tesis y cursos de suficiencia profesional.

Justificación metodológica.

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva Correlacional, intenta establecer relación entre las dos variables de

estudio. Además, el desarrollo del presente trabajo será implementado para resolver un problema existente en el seguro Essalud San Miguel.

Justificación práctica

La justificación práctica esta fundamentada en que existe un problema por resolver, es evidente la problemática en las oficinas de seguros Essalud San Miguel, en la actualidad, fundamentalmente en el tema de la calidad de servicios. De la cual no escapa la empresa en estudio, mediante el desarrollo de una propuesta metodológica de atención se busca mejorar la calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel.

Su implantación contribuirá a mejorar la calidad del servicio que brinda la Oficina de Seguros San Miguel y por ende a la mayor satisfacción de sus clientes. El diagnóstico realizado brindará información a la empresa sobre su situación existente, su problemática y potencialidades.

2.6. Alcances y limitaciones.

2.6.1. Alcances.

El alcance del presente trabajo de investigación se fundamenta en brindar a los usuarios asegurados un mejor servicio, mediante el plan los directivos de dicha entidad tomarán conocimientos para brindar un servicio de calidad, así como al personal le permitirá desarrollarse de manera eficiente en sus funciones.

En la propuesta se describen los métodos y actividades para atender con calidad a los clientes, contiene explicaciones sobre como la satisfacción del

cliente se convierte en una ventaja competitiva, también los factores esenciales que los trabajadores de la empresa deben poseer, para administrar la calidad en la atención al cliente y su implementación.

2.6.2. Limitaciones.

Las limitaciones son:

Acceso con autorización a la información.

Limitados recursos económicos.

Limitaciones de tiempo: 3 meses.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas

3.1.1. Calidad de servicio

Según Vargas y Aldana (2014), refiere que “la calidad es la búsqueda constante de la perfección, proceso que tiene como foco al hombre y a partir de este que se construyen productos y servicios que llevaran a satisfacer las necesidades y expectativas dentro de un marco razonable”. (p.178).

Según Evans y Lindsay (2015) “la calidad no tiene una definición exacta ya que se ve de forma subjetiva por las personas que lo adaptan de acuerdo sus necesidades, su significado sigue evolucionando con el tiempo. Por ello es importante entender algunos aspectos en las que se observa la calidad a fin de evaluar el rol que desempeña en las diferentes áreas de una organización.”

Gurúes en el origen de calidad

Los expertos de la calidad que a través del tiempo trascendieron en la historia por sus grandes aportaciones a la sociedad, entre ellos tenemos:

Juran (citado por Gutiérrez, 2014) en su libro *Calidad total y Productividad*, menciona que en relación con la calidad existen varias definiciones; por ejemplo, Juran dice: la calidad no solamente consiste en identificar quienes son los clientes, sino también identificar sus necesidades para que la mejora se dé en la dirección correcta. Uno de sus aportes más importantes es conocido como la

trilogía de la calidad que es un esquema funcional cruzada que lo componen tres procesos administrativos entre estos:

Mejoramiento de la calidad

- Es importante establecer la infraestructura que se necesite para alcanzar la mejora anual de la calidad en cuanto a espacios, equipos entre otros.
- Identificar los aspectos específicos a ser mejorados mediante proyectos de mejora.
- Establecer la responsabilidad clara para desarrollar un proyecto con éxito.
- Brindar al equipo los recursos, la formación y la motivación para lograr la mejora.
- Estimular el establecimiento de medidas de remedio
- Establecer controles para mantener las mejoras. (p.43)

Philip Crosby (citado por Gutiérrez, 2014) en su libro *Calidad total y Productividad*, Crosby dice que “la calidad es hacerlo bien la primera vez, es decir que las personas deben hacer mejor las cosas importantes, las organizaciones deben fomentar la realización del buen trabajo a la primera vez, ya que si es al contrario se pueden acarrear gastos operativos al realizar los procesos varias veces”.

Ishikawa (citado por Gutiérrez, 2014) en su libro *Calidad total y Productividad* señala que, “el control de la calidad empieza y finaliza con la capacitación en todos los niveles de la organización teniendo en cuenta las medidas correctivas a aplicarse. Su filosofía creó el diagrama de Ishikawa o más

conocido como la espina de pescado, es un método gráfico que explica la causa-efecto y la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente influyan a que esté, ya que relaciona el efecto con las causas.”

3.1.2. Modelo SERVQUAL

El SERVQUAL es un instrumento usado para medir la calidad del servicio de cualquier empresa, ya que cuenta con la suficiente flexibilidad para adaptarse al caso de cada empresa en particular. La clave reside en elaborar el cuestionario correspondiente a las características específicas de cada servicio, según sea el caso tratado. Se obtiene resultados fiables que pueden vincularse certeramente con la situación de la empresa.

Dimensiones de calidad de servicios.

Según la escala multidimensional SERVQUAL, desarrolla la medición de la calidad bajo los siguientes indicadores:

Elementos tangibles

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Fiabilidad

Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”.

Farfán (2007, p.. 11) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009) se sustenta que:

La fiabilidad ha de estar en estrecha relación con la tendencia a la casi desaparición de fallas en los equipos. La fiabilidad de una empresa implica seguridad a partir de la identificación de los problemas y de la solución a los mismos sean de orden físico u operacional (p. 35).

En suma, la fiabilidad está referida a confiabilidad de un producto final. Esta referido a la confianza que un sistema va a funcionar bien de manera constante. Si muestra confianza en su rendimiento. La fiabilidad tiene directa relación con la mejora de procesos, calidad de servicio donde deben intervenir la tecnología y la capacidad de las personas que operan los sistemas, la calidad de los insumos y la calidad de los servicios.

Capacidad de respuesta

Según el Diccionario de La Real Academia Española (RAE), la palabra responsabilidad proviene del latín responsum, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.

Según Carreras y Otros (2006, p. 35) la responsabilidad implica capacidad del sujeto para adquirir una obligación y cumplirla o dar la respuesta determinada que se espera.

La responsabilidad es considerada un valor moral y está en la conciencia de la persona capaz de reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos puestos a disposición de asistencia a los usuarios para brindarles un servicio rápido. Sus vertientes son dos: individual y colectiva. Individualmente, responsabilidad consiste en la capacidad del sujeto para conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes. Colectivamente, consiste en la capacidad para incidir en la voluntad del colectivo y de asumir las consecuencias.

Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) seguridad es la cualidad de seguro, certeza sobre algo.

Castillo (2005, p. 2), menciona que la seguridad consiste en la integración de conocimiento de los empleados sobre lo que hacen y su cortesía, con su capacidad de transmitir confianza al cliente o usuario.

En resumen, la seguridad es tanto cualidad como habilidad y aptitud de un sujeto determinado que posee conocimiento de lo que hace y debe hacer para brindar ya sea la información o el resultado esperado del servicio. Ello requiere precisión y predisposición. También implica capacidad para recibir las indicaciones del cliente para así poder brindar la ayuda que requiera.

Empatía

Según Zeithaml y Bitner (2002) empatía es: “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (p. 103).

Feshback (1984) definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

3.3. Investigaciones.

Antecedentes Nacionales

Gonzales y Sotomayor (2016), realizaron la tesis titulada “*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”, Tesis de pregrado, para optar el título profesional de licenciado en administración. La investigación fue descriptiva. La población y muestra fue la misma, 300 personas. Los resultados fueron concluyentes y determinó que hay una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del público usuario del SIS. A mejor servicio en la atención del usuario el índice de satisfacción se eleva. El público usuario siente que el SIS está cerca de ellos y que siempre se le atiende bien. Si compara el tercer trimestre con los primeros trimestres del año hay un aumento en la satisfacción de los usuarios debido a las mejoras que se han realizado en la estructura del SIS de Huaycan. Se dotó de más personal, se mejoró la oficina y se armaron brigadas de trabajo para visitar a los pobladores en sus casas. 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. El autor recomienda incrementar el número de indicadores de medición de trabajo, índices de satisfacción y clima laboral.

Antecedentes Internacionales

Lara y Quiroz (2106), realizó la tesis titulada *“calidad de servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del Hospital Abel Gilbert Ponton De Guayaquil”*. Tesis de pregrado. Universidad De Guayaquil. La investigación fue de tipo exploratoria. La población y la muestra fue la misma, 378 usuarios. El resultado de la investigación determinó que el tiempo de espera por paciente excede el tiempo estipulado por la institución que es de 20 minutos. Los pacientes perciben que

luego de este tiempo de espera la salud del paciente empeora. Los usuarios no están conformes con la atención de emergencia del hospital. Se identifica que el problema sucede en el área de triaje, se demora en la emisión del ticket de atención, no hay el número de personal adecuado, sobre todo en horas pico que va de 7am a 2pm. Se debe Incrementar el número de colaboradores en las horas señaladas. De esta manera se mejorarán los indicadores de productividad, eficiencia y eficacia. El autor de la investigación también recomienda que se aumente el número de personal medico y asistencial. Aunque esto último no está con evidencia de que sea un motivo de la baja percepción de calidad que tienen los usuarios. También se recomienda mejorar el clima laboral, la motivación y la capacitación del personal sobre todo el tema de inteligencia emocional para el buen trato de los pacientes. Otro tema que el investigador ha evidenciado es la falta de limpieza que hay en el área de espera de emergencia. Se recomienda pintar el área e incrementar los tachos de desperdicios, retirar las maquinas que gaseosas y golosinas; y sobre todo aumentar la cantidad de personal de limpieza.

3.4. Marco conceptual.

Capacitación. “Es un método de aprendizaje, aplicado sistemáticamente y de manera organizada para obtener conocimientos específicos para desarrollar una tarea.” (Chiavenato, 2011, p.322)

Conformidad. “Se produce cuando un producto cumple con los estándares establecidos”. (Evans y Lindsay ,2015)

Eficiencia. “Alcanzar los objetivos con menos recursos”. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.15)

Fidelizar al cliente. “Consiste en la utilización de diversos métodos para ofrecer productos y servicios que puedan satisfacer sus necesidades. Sánchez” (2015, p.406)

Identificación. “Determinar las características relevantes de un producto o servicio de acuerdo con las necesidades de los clientes”. (Schiffman, et el, 2010, p.55).

Intangibilidad. “Se refiere a los servicios, ya que el usuario no puede conocerlo antes de consumirlo”. (Vargas y Aldana, 2014, p.163)

Mejora Continua. “Es un proceso que debe desarrollarse de manera constante con el fin de aumentar el desempeño en la organización en cuanto a calidad, productividad y competitividad.” (Gutiérrez, 2014, p.64).

Motivación. Es el nivel de satisfacción e insatisfacción en que se encuentra las necesidades del individuo. (Flórez, 2010, p. 56)

Necesidades. Son aquellas que resultan indispensables para vivir (innato) y las que se van desarrollando (adquiridas). (Schiffman, et el, 2010, p.88).

Organización. Son estructuras administrativas creadas para lograr un objetivo o fin común, la coordinación entre estas es fundamental para la organización. (Chiavenato, 2011, p.6)

Satisfacción del cliente. “Son niveles de satisfacción que adquieren los clientes por el servicio o producto brindado, es decir, los clientes perciben la calidad de servicio que ofrecen de acuerdo con sus expectativas” (Kotler, 2003).

Calidad en el servicio al cliente. “La finalidad es captar nuevos clientes a fin de mantener su lealtad frente al servicio prestado, es decir poner en práctica de los niveles de servicios a fin de superar y sorprender a los clientes, brindándoles más de lo que ellos esperaban al momento de recibir el servicio, lo que permitirá lograr excelencia e imagen institucional”. (Escudero, 2011).

Calidad. “Son características o rasgos de un determinado producto o servicio destinado en el mercado, a fin de influir en las capacidades del cliente, satisfaciendo sus necesidades” (Kotler & Keller, 2006).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Según Sánchez y Reyes (2006), precisan que:

La investigación es básica, porque lo que vamos a hacer es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, esta investigación no tiene objetivos prácticos específicos, sino tiene el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (p. 36).

La investigación del presente estudio será de tipo básica de nivel descriptivo.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población.

La población de estudio estará conformada por 200 asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, quienes fueron parte del proceso de la investigación científica, a fin de manifestar el nivel de calidad de servicios que perciben en la Oficina de Seguros San Miguel.

4.2.2. Muestra

La muestra será la misma que la población, 200 asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permiten obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñarán de acuerdo a la técnica a seguir.

Para Díaz de Rada (2009), precisó:

Es el recojo de información que se obtiene mediante un encuentro directo y personal, es decir entre el entrevistador y el entrevistado, basado en un cuestionario de acuerdo con el tema de investigación elegida, que ira cumplimentando con las respuestas del entrevistado (p. 19)

La técnica de la encuesta; se utilizó como instrumento el Cuestionario, recurriendo a los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, quienes serán parte del proceso de la investigación científica, a fin de obtener resultados que permitan justificar y fundamentar los objetivos de estudios, a quienes se les aplicó el instrumento sobre calidad de servicios, a fin de obtener resultados que permitan justificar y fundamentar los objetivos de estudios.

Tabla 1: Ficha técnica 1: Cuestionario de variable calidad de servicios

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar si el desarrollo de una propuesta metodológica de atención mejora la calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Oficina de Seguros San Miguel,
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno
Dimensiones:	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1: 4 ítems Dimensión 2: 5 ítems Dimensión 3: 4 ítems Dimensión 4: 4 ítems Dimensión 5: 5 ítems
Escalas:	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 22 x 5= 110 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= 22 x 1= 22 Rango = valor máximo – valor mínimo=

$$110 - 22 = 89$$

La constante = Rango entre número de niveles
 $= 895/3 = 29.67$

Baremación: *	Alto	<81 - 110>
	Medio	<51 - 80>
	Bajo	<22 - 50>

Fuente: Elaboración propia.

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos

Tabla 2: Baremación de la variable de estudio calidad de servicios

No.	ITEM	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		MIN	MAX	PTJ.MIN	PTJ. MAX	RAN GO	INTERV	BAJO		MEDIO		ALTO	
v1	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
d1	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
d2	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d3	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
d4	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
d5	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

Fuente: Elaboración propia.

*Baremos: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Análisis de confiabilidad.

La confiabilidad del cuestionario fue validado en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna alpha de Cronbach.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K: Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 3: Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,805	,805	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	56,2651	135,178	,206	,804
Item 2	56,6084	133,549	,188	,806
Item 3	56,2048	130,927	,290	,801
Item 4	56,2289	121,644	,526	,788
Item 5	56,2229	137,483	,044	,813
Item 6	56,3133	137,101	,030	,817
Item 7	56,0241	128,775	,387	,796
Item 8	56,0542	124,136	,507	,790
Item 9	56,6747	134,306	,159	,808
Item 10	55,8373	129,919	,363	,798
Item 11	56,0000	120,727	,593	,784
Item 12	56,0904	127,319	,408	,795
Item 13	56,5120	128,009	,345	,799
Item 14	55,5723	124,767	,539	,789
Item 15	56,5301	127,390	,372	,797
Item 16	56,2108	121,586	,585	,785
Item 17	56,0602	127,790	,430	,794
Item 18	55,9819	129,375	,427	,795
Item 19	56,0904	133,368	,242	,803
Item 20	56,2711	128,381	,398	,796
Item 21	56,2952	126,282	,402	,795
Item 22	56,2952	126,864	,415	,795

Fuente: Base de datos.

Diagnostico situacional

Tabla 4: Frecuencia estadística de los niveles de calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	75	45,2
Regular	87	52,4
Bueno	4	2,4
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

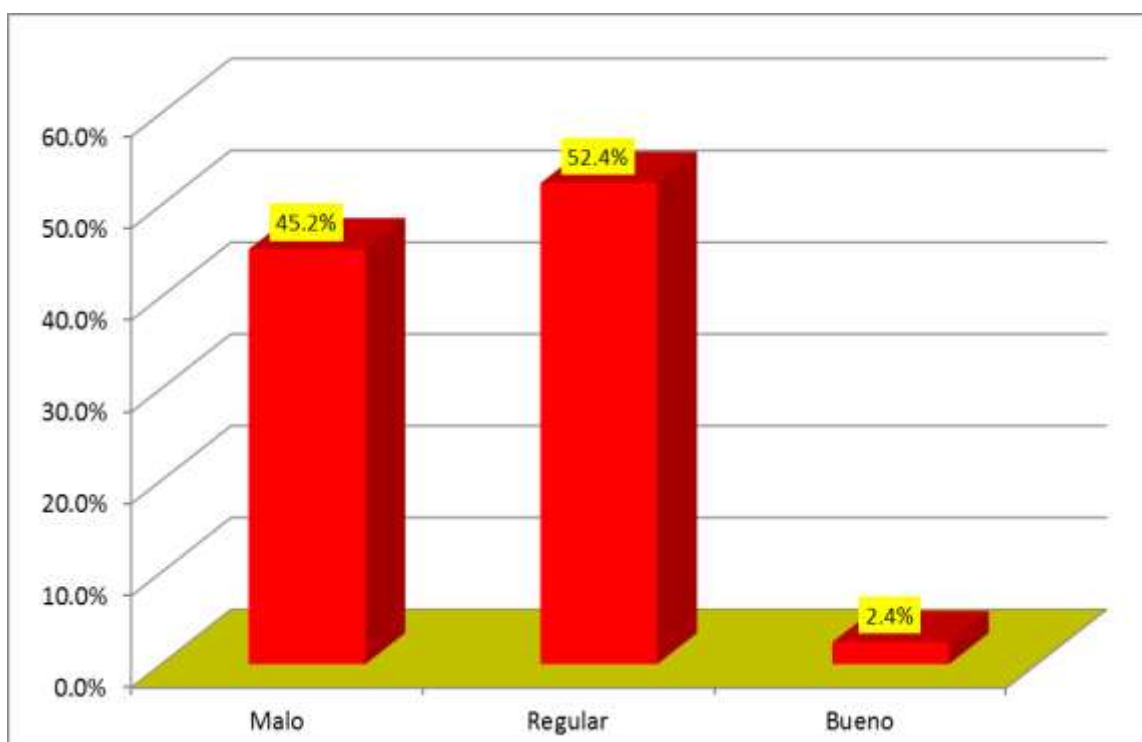


Figura 4: Niveles de calidad de servicios en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos.

Según la tabla y figura, se evidencia que el 52.4% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular la calidad de servicios, el 45.2% consideran como malo y el 2.4% consideran como bueno.

Tabla 5: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de elementos tangibles en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	33,2
Regular	93	56,0
Bueno	18	10,8
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

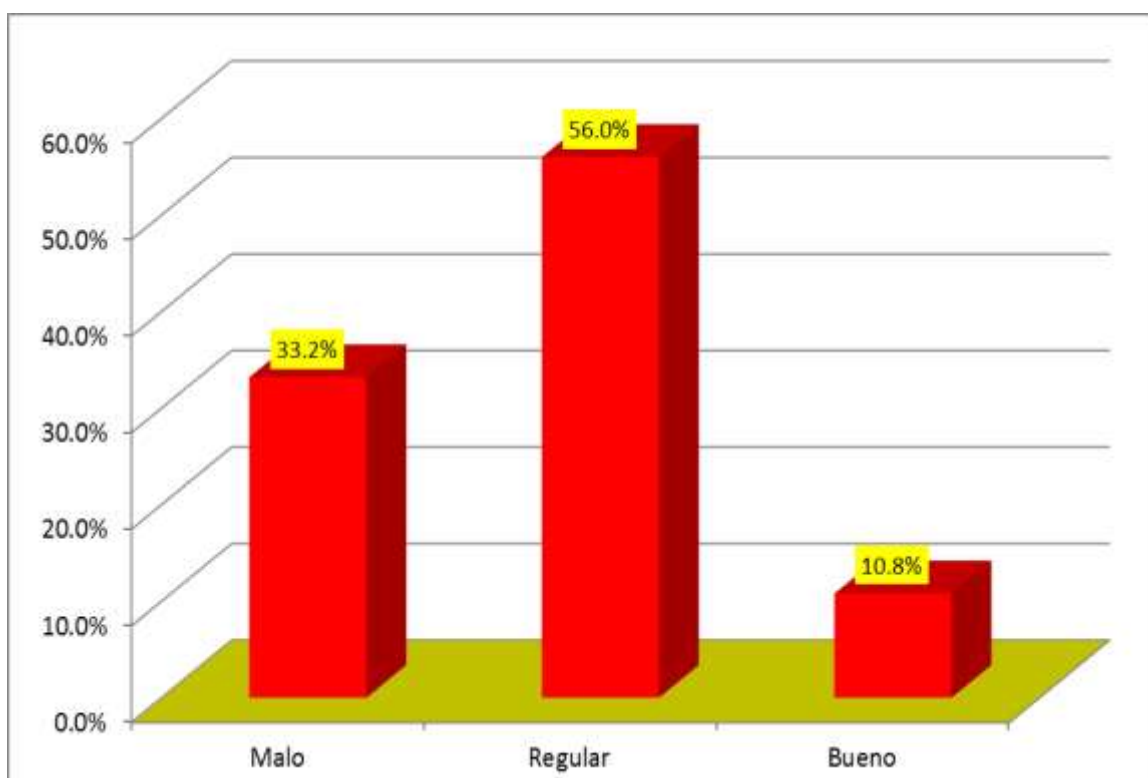


Figura 5: Niveles de servicios de elementos tangibles en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos.

Según la tabla y figura, se evidencia que el 56% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de elementos tangibles, el 33.2% consideran como malo y el 10.8% consideran como bueno.

Tabla 6: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de fiabilidad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	56	33,7
Regular	105	63,3
Bueno	5	3,0
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

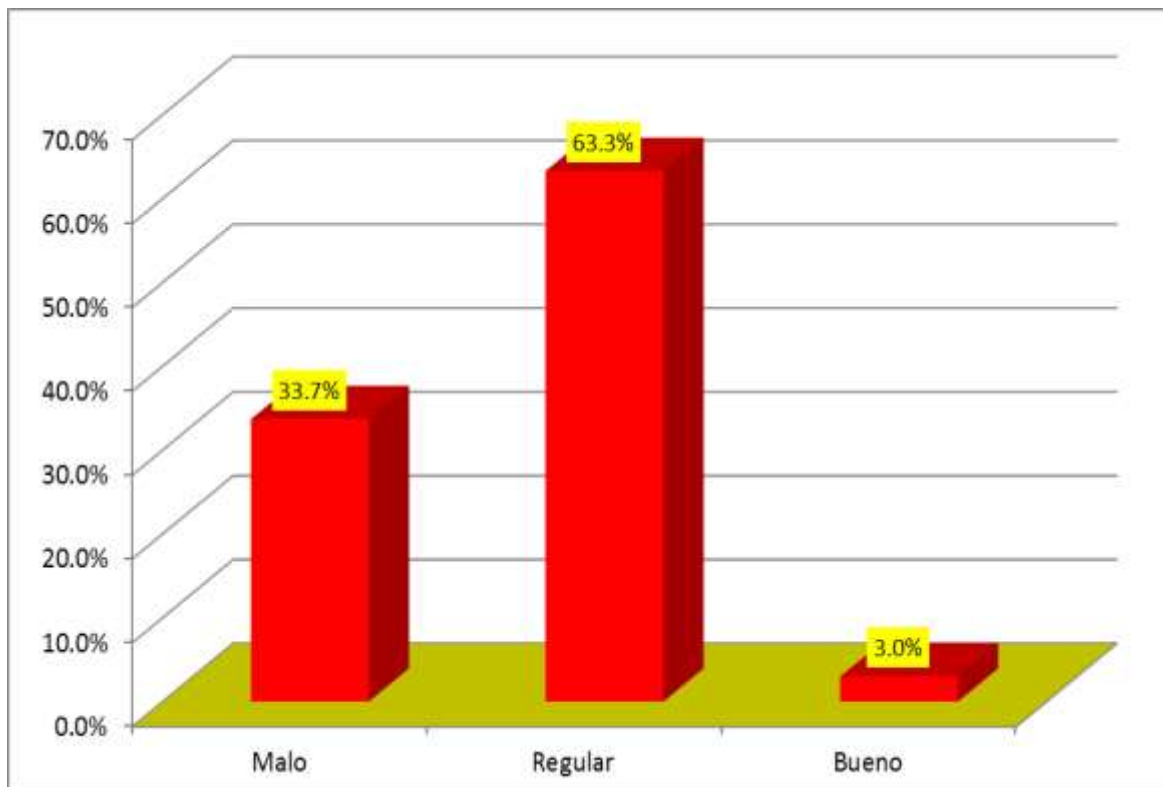


Figura 6: Niveles de servicios de fiabilidad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos

Según la tabla y figura, se evidencia que el 63.3% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de fiabilidad, el 33.7% consideran como malo y el 3% consideran como bueno.

Tabla 7: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de capacidad de respuesta en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	27,1
Regular	100	60,2
Bueno	21	12,7
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

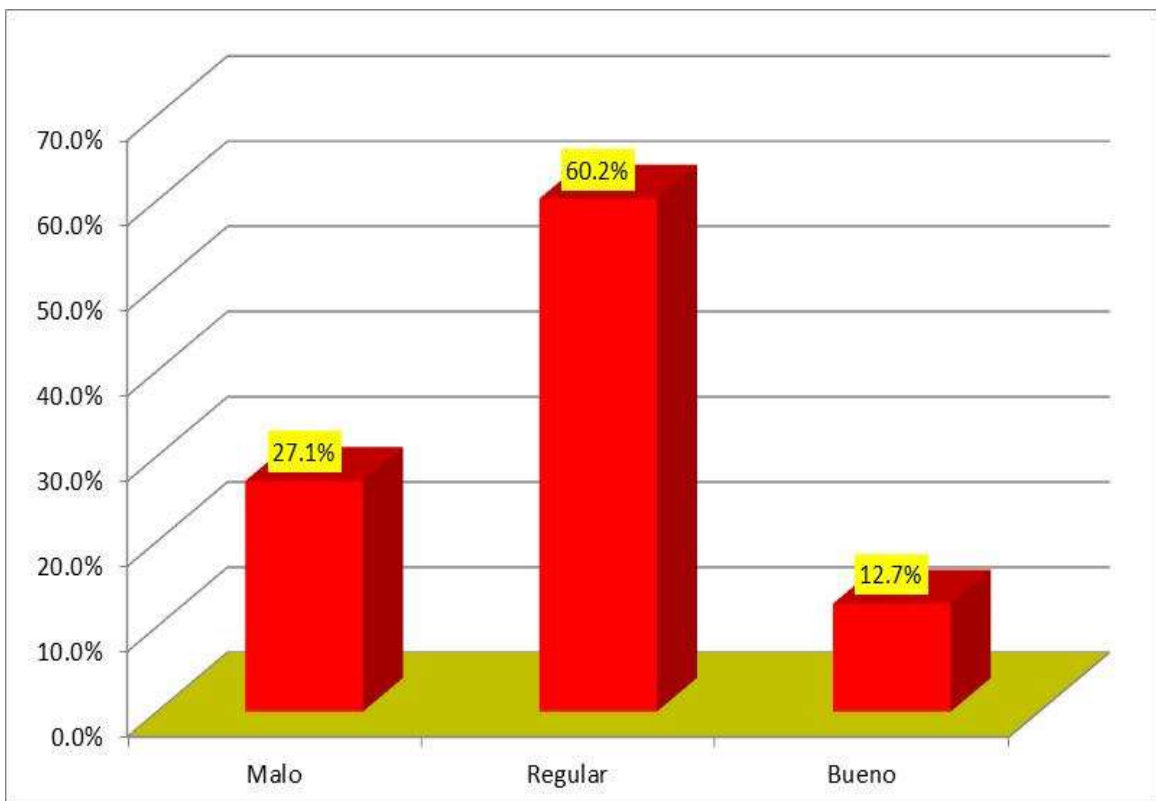


Figura 7: Niveles de servicios de capacidad de respuesta en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos.

Según la tabla y figura, se evidencia que el 60.2% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de capacidad de respuesta, el 27.1% consideran como malo y el 12.7% consideran como bueno.

Tabla 8: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de seguridad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	28,9
Regular	88	53,0
Bueno	30	18,1
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

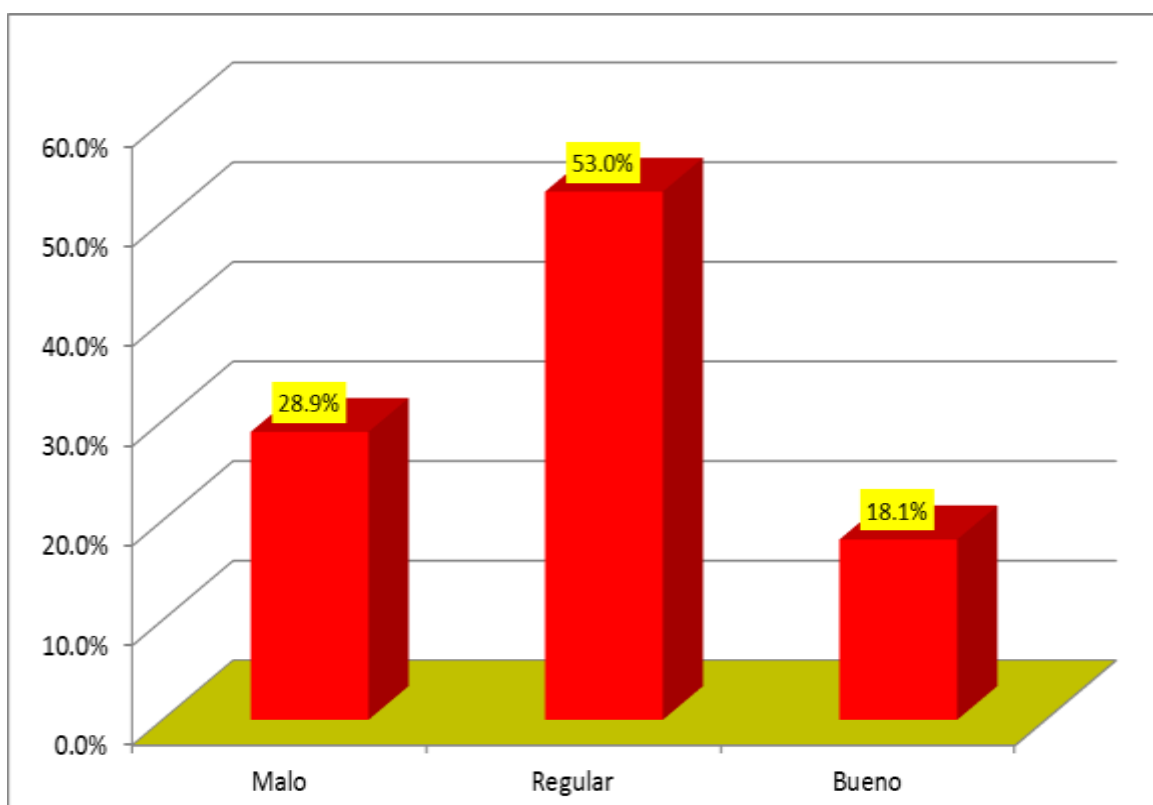


Figura 8: Niveles de servicios de seguridad en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos.

Según la tabla y figura, se evidencia que el 53% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de seguridad, el 28.9% consideran como malo y el 18.1% consideran como bueno.

Tabla 9: Frecuencia estadística de los niveles de servicios de empatía en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	65	39,2
Regular	84	50,6
Bueno	17	10,2
Total	166	100,0

Fuente: Base de datos.

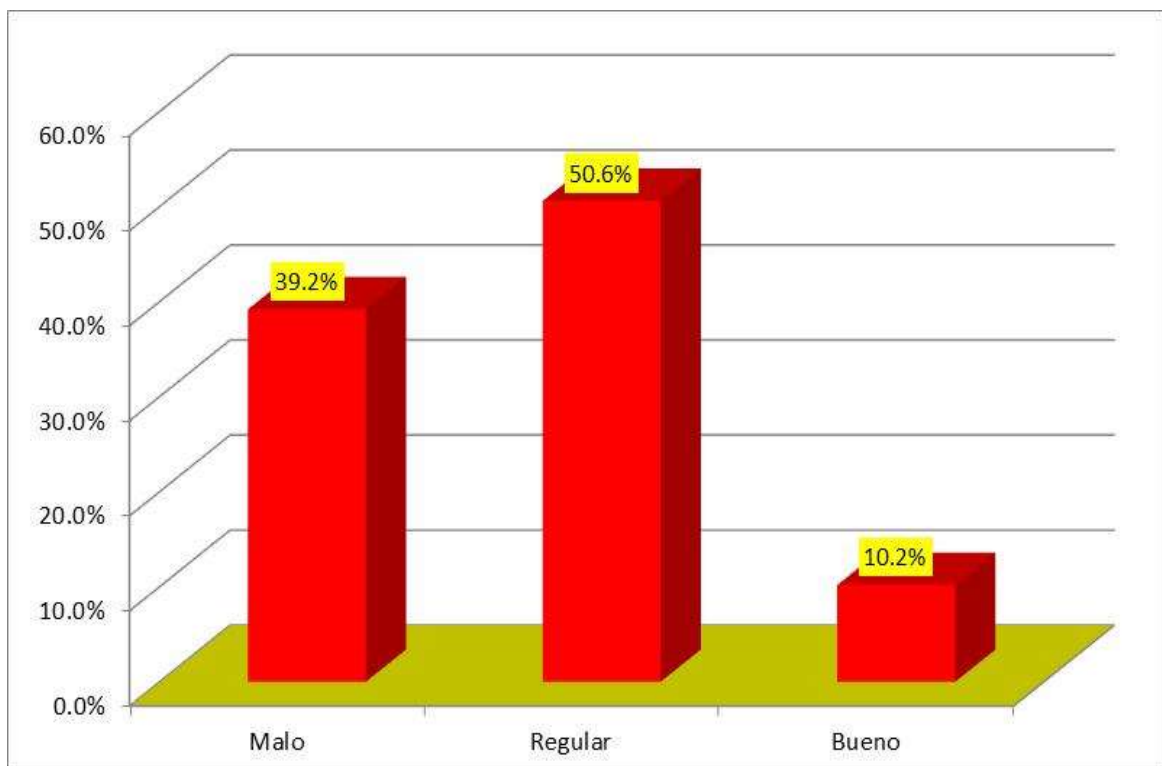


Figura 9: Niveles de servicios de empatía en los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, periodo 2020.

Fuente: Base de datos.

Según la tabla y figura, se evidencia que el 50.6% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de empatía, el 39.2% consideran como malo y el 10.2% consideran como bueno.

4.4. Procesamiento de datos.

De acuerdo con los datos cuantitativos obtenidos mediante el instrumento utilizado se tuvo como resultados de acuerdo con las dimensiones consideradas:

4.4.1. Servicios de elementos tangibles.

De acuerdo con la dimensión elementos tangibles, el cual está referido a la deficiencia en la infraestructura con la que cuenta de la Oficina de Seguros San Miguel, desde paredes deterioradas hasta muebles en mal estado. De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 56% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de elementos tangibles, el 33.2% consideran como malo y el 10.8% consideran como bueno.

Según el ítem 1, se evidencia que el 45.2% de los asegurados de la Oficina de Seguro de San Miguel se muestran en desacuerdo sobre los equipos y tecnologías de apariencia moderna que existe en la Oficina de Seguro y el 19.3% se muestran de acuerdo. Frente al ítem 2, si las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio, el 33.7% de los asegurados se muestran en desacuerdo y sólo un 6% se muestran totalmente de acuerdo. Según el ítem 3, si los empleados tienen buena apariencia personal, el 32.5% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 22.3% precisaron estar de acuerdo. Finalmente de acuerdo al ítem 4, si los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la Oficina de Seguro de

San Miguel son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos, el 30.1% de los asegurados se muestran totalmente en desacuerdo y el 15.7% precisaron estar totalmente de acuerdo.

4.4.2. Servicio de fiabilidad.

Para el primer problema, relacionado con la dimensión fiabilidad, el cual consiste en la reducida oferta de atención frente a la sobredemanda de asegurados, se evidencia que el 63.3% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de fiabilidad, el 33.7% consideran como malo y el 3% consideran como bueno.

Según el ítem 5, se evidencia que el 33.1% de los asegurados de la Oficina de Seguro de San Miguel se muestran en desacuerdo sobre si la Oficina de Seguro de San Miguel cumple lo promete en hacer algo en cierto tiempo y el 6.6% precisaron estar totalmente de acuerdo. Frente al ítem 6, cuando un cliente tiene un problema y la Oficina de Seguro de San Miguel muestra un sincero interés en solucionarlo, el 33.1% de los asegurados se muestran totalmente en desacuerdo y el 14.5% precisaron estar totalmente de acuerdo. Según el ítem 7, si la Oficina de Seguro de San Miguel realiza bien el servicio la primera vez, el 35.5% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 9% precisaron estar totalmente de acuerdo. De acuerdo al ítem 8, si la Oficina de Seguro de San Miguel concluye el servicio en el tiempo acordado, el 41% de los asegurados se muestran indiferentes y el 6.6% precisaron estar de acuerdo. Finalmente según el ítem 9, si la Oficina de Seguro de San Miguel mantiene sus registros sin

errores, el 36.7% de los asegurados se muestran indiferentes y el 3.6% precisaron estar totalmente de acuerdo.

4.4.3. Servicio de capacidad de respuesta.

Con relación a la dimensión capacidad de respuesta, se evidencia que el 60.2% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de capacidad de respuesta, el 27.1% consideran como malo y el 12.7% consideran como bueno.

Según el ítem 10, se evidencia que el 30.7% de los asegurados de la Oficina de Seguro de San Miguel se muestran indiferentes sobre si los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio y el 9.6% precisaron estar totalmente de acuerdo. Frente al ítem 11, si los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades, el 33.1% de los asegurados se muestran indiferentes y el 10.8% precisaron estar totalmente de acuerdo. Según el ítem 12, si los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes, el 28.9% de los asegurados se muestran indiferentes y el 10.2% precisaron estar totalmente de acuerdo. Finalmente de acuerdo al ítem 13, si los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes, el 33.1% de los asegurados se muestran totalmente en desacuerdo y el 9.6% precisaron estar totalmente de acuerdo.

4.4.4. Servicio de seguridad.

La insatisfacción de los asegurados por el servicio de atención que brindan el personal está relacionada con la dimensión seguridad. En este problema los usuarios perciben que no se les brinda el tiempo necesario para realizarles una consulta completa, donde se les ejecute un examen minucioso y se les absuelva sus dudas respecto al problema que les aqueja, según el instrumento aplicado frente a los asegurados, se evidencia que el 53% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de seguridad, el 28.9% consideran como malo y el 18.1% consideran como bueno.

Según el ítem 14, si el comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta, el 28.9% se muestran en desacuerdo y el 20.5% precisaron estar totalmente de acuerdo. Frente al ítem 15, si los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la sucursal la Oficina de Seguro de San Miguel, el 33.5% de los asegurados se muestran indiferentes y el 9.6% precisaron estar totalmente de acuerdo. Según el ítem 16, si los empleados son siempre amables y corteses con los clientes, el 31.3% de los asegurados se muestran indiferentes y el 10.8% precisaron estar de acuerdo. Finalmente de acuerdo al ítem 17, si los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa, el 34.9% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 7.8% precisaron estar totalmente de acuerdo.

4.4.5. Servicio de empatía.

Para el problema, relacionado con la dimensión **empatía**, el cual consiste en la insatisfacción de los asegurados generado por el trato poco cordial y amable que perciben les brinda el personal de la Oficina de Seguros San Miguel. Los resultados determinaron que el 50.6% de los asegurados de la Oficina de Seguros San Miguel, consideran como regular el servicio de empatía, el 39.2% consideran como malo y el 10.2% consideran como bueno.

Según el ítem 18, si la Oficina de Seguro de San Miguel da a sus clientes una atención individualizada, el 31.9% se muestran en desacuerdo y el 4,2% precisaron estar totalmente de acuerdo. Frente al ítem 19, si la Oficina de Seguro de San Miguel tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes, el 49.4% de los asegurados se muestran indiferentes y el 6% precisaron estar totalmente de acuerdo. Según el ítem 20, si la Oficina de Seguro de San Miguel tiene empleados que ofrecen una atención personalidad a sus clientes, el 31.3% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 6.6% precisaron estar totalmente de acuerdo. De acuerdo al ítem 21, si a Oficina de Seguro de San Miguel se preocupa por los mejores intereses de sus clientes, el 41.6% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 12% precisaron estar totalmente de acuerdo. Finalmente de acuerdo al ítem 22, si la Oficina de Seguro de San Miguel conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes, el 27.7% de los asegurados se muestran en desacuerdo y el 9.6% precisaron estar totalmente de acuerdo.

CAPITULO V

ANALISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS (ALTERNATIVAS DE SOLUCION, EVALUACION DE ALTERNATIVAS)

5.1. Determinación de alternativas de solución.

5.1.1. Servicios de elementos tangibles.

De acuerdo con la dimensión elementos tangibles, el cual está referido a la deficiencia en la infraestructura con la que cuenta de la Oficina de Seguros San Miguel, desde paredes deterioradas hasta muebles en mal estado. Para una mejor organización y planificación, mediante la nueva metodología de atención se logrará:

- Contar con el uso de servicios informáticos (internet, intranet, etc.)
- Equipos modernos
- Le facilitaron materiales informativos (folletos, volantes, trípticos, etc.)
- Uso de materiales informativos para su atención (murales, marquesinas, pantallas, etc.)

5.1.2. Servicio de fiabilidad.

Se observa que la solución con mejor puntaje es desarrollar mensualmente un programa de actividades y horarios, ya que según el director Oficina de Seguros San Miguel, esta propuesta se adecua mejor a la realidad, dado que para el personal resulta más fácil implementar este sistema de actividades que solo traerán beneficios, permitiéndoles una mejor organización y lograr mantener satisfechos a los usuarios. Además considerando el reducido costo que demandará implementarla, les resulta atractivo.

- Plantear y establecer un puesto de información para atención y orientación a los asegurados.
- Actualización constante del programa de horarios.
- Diseñar un programa de señalización y restricción de áreas.

5.1.3. Servicio de capacidad de respuesta.

Mediante la propuesta metodológica de atención se propone mejorar este nuevo sistema de información con la finalidad de que la información se mantenga actualizada frente a cualquier variación, permitiendo un mayor control del número de asegurados hábiles. Actualmente el sistema se actualiza mensualmente, lo que ocasiona ciertos inconvenientes como: al ingreso de un nuevo asegurado, el sistema no lo reconoce como tal hasta el siguiente mes, generando una incomodidad para los usuarios, ya que para ser atendidos necesitan presentar documentos que demuestren su seguro de salud. Otro problema generado es el atender a personas que acaban de perder el seguro, debido a que por el servidor actual el sistema aún los reconoce, lo que ocasiona grandes problemas al tratar de cubrir los gastos realizados para atenderlos. Por lo que con esta actualización se pretende filtrar a estos usuarios con la finalidad de evitar estos inconvenientes que lo único que hacen es prolongar el proceso de asignación de citas médicas, generando incomodidad para los pacientes, que son los principales afectados.

5.1.4. Servicio de seguridad.

La insatisfacción de los asegurados por el servicio de atención que brindan el personal está relacionada con la dimensión seguridad. En este problema los usuarios perciben que no se les brinda el tiempo necesario para

realizarles una consulta completa, donde se les ejecute un examen minucioso y se les absuelva sus dudas respecto al problema que les aqueja.

Dado que el tiempo de consulta no puede variar por usuario, ya que el personal de la Oficina de Seguros de San Miguel, tiene como objetivo atender al mayor número de asegurados, por lo que a partir de ello se plantea las posibles soluciones:

- Desarrollo de un plan de comunicación externo
- Establecimiento de un módulo de información.

5.1.5. Servicio de empatía.

Mediante la propuesta metodológica se podrá subsanar este problema es necesario capacitar al personal para que mejoren la capacidad de llegar a los usuarios, ya que después de todo son ellos los que se encargan de implementar las mejoras la calidad de servicios, considerando:

- Desarrollo de un plan de comunicación interno.
- Desarrollar programas de capacitación al personal
- Desarrollo de un plan de incentivos al personal

5.2. Evaluación de alternativas de solución

Esta investigación tuvo como propósito encontrar una propuesta adecuada para mejorar la calidad de servicio en la Oficina de Seguros San Miguel, teniendo en cuenta diferentes aspectos y experiencias que se ven involucradas desde que el paciente ingresa al local: espera ser atendido y luego

se retira esperando que su problema se solucione a través de un tratamiento, con el mínimo de riesgo y la máxima satisfacción para él mismo.

Los criterios utilizados fueron elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza la Oficina de Seguros San Miguel); fiabilidad (habilidad del personal para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa); capacidad de respuesta (disposición y voluntad que tienen para ayudar a los asegurados y brindarles un servicio rápido); seguridad (conocimientos y trato amable de los trabajadores y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza) y empatía (cuidado y atención individualizada que se les da a los asegurado). Todas estas dimensiones tienen un carácter multidimensional, dado que engloba los niveles de necesidades respecto a la calidad de servicio que los pacientes describen.

CAPITULO VI

PRUEBA DE DISEÑO

6.1. Justificación de la propuesta elegida.

Siendo los resultados del cuestionario sobre la calidad de servicios que brinda la Oficina de Seguros San Miguel, de nivel regular y malo, el objetivo es proponer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio de ante los asegurados en cuanto a los servicio de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, teniendo en cuenta que para mejorar la calidad del servicio, este se debe orientar a la satisfacción de las necesidades del usuario presente y futuro para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

La presente propuesta busca contribuir a la mejora de la calidad del servicio que brinda la Oficina de Seguros San Miguel, a partir de la mejora de las oficinas donde se atienden, la modernización de los equipos, el cumplimiento de las promesas del servicio en el tiempo previsto, la solución sincera de los problemas de los usuarios, la atención y comunicación que ofrecen los empleados de Essalud como operadores del servicio, la trasmisión de la confianza.

La presente propuesta se ha analizado la encuesta de calidad del servicio que brinda la Oficina de Seguros San Miguel, se ha determinado que el problema principal en dicha empresa es una calidad de servicios deficiente, considerando cinco factores importantes y determinantes de la gestión de calidad de servicios,

como son: Servicio de elementos tangibles, servicio de fiabilidad, servicio de capacidad de respuesta, servicio de seguridad y servicio de empatía y como consecuencia una percepción desfavorable en el cumplimiento óptimo de sus funciones, asimismo unas de las principales causas son las condiciones en las que realizan sus labores, ocasionando el descontento del personal.

Frente a esta problemática la estrategia a seguir es: La implementación de un Plan de Actividades y talleres dirigido al personal de la Oficina de Seguros San Miguel, orientada a la mejora a calidad de servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Para el presente Plan de Recursos Humanos se han considerado las siguientes actividades a realizar:

Entrevistas con los jefes de cada Área, para determinar qué es lo ellos esperan de sus trabajadores, que es lo que ellos puedan dar a los trabajadores y determinar los talleres para mejorar el ambiente de trabajo.

En la presente investigación de calidad de servicios se ha aplicado una encuesta, la cual se basa en una serie de enunciados que hacen referencia a diferentes factores como: Servicio de elementos tangibles, servicio de fiabilidad, servicio de capacidad de respuesta, servicio de seguridad y servicio de empatía.
(Ver anexo)

6.2. Desarrollo de la propuesta elegida.

6.2.1. Organización del servicio

El servicio propuesto busca que los requerimientos de los asegurados en la Oficina de Seguros San Miguel, sean lo suficientemente buenos de tal forma que el proceso de atención a los asegurados sea rápidamente y además no tenga contratiempos en su desarrollo. Para lograr este objetivo es muy importante definir cómo se va a organizar el servicio dentro del órgano encargado, para lo cual el aspecto más importante a definir es si el servicio de asistencia al usuario se ejecutará dentro de estructura orgánica existente o será necesario modificar el Reglamento de organización y funciones del seguro social de salud, para la implementación del servicio de asistencia al usuario, por lo cual se propone que el servicio se implemente con un equipo de trabajo.

La utilización de la metodología o modelo SERVQUAL, permite conocer los niveles de la calidad del servicio y particularmente conocer las expectativas que tienen los usuarios, tomando como referencia estándares con los cuales medir y comparar.

6.2.2. Recursos humanos y logísticos

a. Recursos humanos

Considerando la demanda de atención a los asegurados, se propone que el equipo esté compuesto por profesionales con los siguientes perfiles:

Perfil 1

- Acreditar experiencia laboral mínima de dos años.

- Contar con aptitudes para atención al cliente.

Perfil 2

- Personal capacitado profesional.
- Contar con aptitudes para atención al cliente.

b. Recursos logísticos

Se requiere un ambiente mínimamente habilitado con lo siguiente: escritorios de profesionales; equipamiento informático; computadoras personales; impresora con escáner o multifuncional; anexos telefónicos; habilitado con salida externa .

6.2.3. Capacitación en servicio al cliente a los operadores del servicio de asistencia al usuario

Para la implementación del servicio de asistencia a los asegurados se propone la designación o contratación de funcionarios de acuerdo con las normas establecidas, de tal forma que se aproveche habilidades técnicas ya desarrolladas.

6.2.4. Plan de implementación

Con el fin de llevar a cabo la ejecución de la mejora, se ha planteado un cronograma de implementación, en donde se definen las actividades necesarias, responsables y plazo de ejecución. Se estima que la implementación del servicio de asistencia a los asegurados mediante una capacitación al personal, tome

cuatro meses, y los efectos de causa y efecto será en seis meses buscando la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros San Miguel.

CAPITULO VII

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

7.1. Propuesta económica de implementación

Tabla 10: Descripción de costos de implementación de la nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio.

DESCRIPCION	CANTIDAD	SUB-TOTAL (S/.)
Sueldo del Consultor	S/. 5.000 mensual	10.000.00
Expositores	USA 70.00 x 96 hrs.	20,160.00
Materiales		200.00
Certificados	50 x S/. 10.00	500.00
Hojas bond		200.00
Impresiones		250.00
Imprevistos		200.00
TOTAL S/.		31,510.00

Fuente: Elaboración propia.

7.2. Calendario de actividades y recursos.

Para el control y la medición del cambio en la presente PROPUESTA DE UNA NUEVA METODOLOGIA DE ATENCION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ASEGURADOS EN LA OFICINA DE SEGUROS SAN MIGUEL, se ha tenido por conveniente el desarrollo de una programación de

actividades, que vaya registrando el avance del curso en acción, como por ejemplo el seguimiento de los trabajadores en su puesto de trabajo, si hay o no cambios positivos en su conducta, lo que nos dará una idea de cuan favorables son las actividades planteadas, se realizará la evaluación al final de cada actividad a los jefes y a los trabajadores involucrados para ver si perciben la mejora en su personal.

Descripción de actividades a realizar:

a. Fase I: Diagnóstico:

En el diagnóstico decidimos hacer un inventario de todas las necesidades y requerimientos que se deben satisfacer a través de la encuesta y luego presentamos el Plan de Actividades al director de la Oficina de Seguros San Miguel.

Informar al director el Plan de Actividades a desarrollarse con los trabajadores.

Presentación del Consultor al Gerente de la empresa.

Reunión con los jefes de área para definir los talleres a realizar de acuerdo a sus requerimientos. Asimismo se coordinará los horarios más accesibles para que la asistencia de todo el personal administrativo sea en su totalidad.

b. Fase II y III: Diseño e Implementación

Mediante el diseño elaboraremos los talleres a realizar para satisfacer las necesidades previamente diagnosticadas y en la implementación aplicaremos nuestro plan de actividades.

Mediante la Implementación del Plan de Actividades en las cuales van incluidos los talleres para mejorar la calidad de servicios, tomaremos en cuenta nuestros 05 factores como: Servicio de elementos tangibles, servicio de fiabilidad, servicio de capacidad de respuesta, servicio de seguridad y servicio de empatía.

Para desarrollar el taller de actividades se desarrollará los siguientes puntos en la Oficina de Seguros San Miguel:

c. Fase IV: Evaluación:

En la evaluación verificamos los resultados del Plan de Actividades para se presentada a la Gerencia General.

Una vez concluidos los talleres se realizará una reunión con los capacitadores que han realizado los talleres para poder analizar los resultados.

Tabla 11: Cronograma de actividades y recursos

TAREAS	SEMANAS DEL PROYECTO															
	Febrero 15				Marzo 15				Abril 15				Mayo 15			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I: DIAGNÓSTICO	■	■	■	■												
1.1. Información																
Entrevista con el Director de Essalud.	■															
Presentación del Consultor		■														
Reunión con los Jefes de Área para definir los Talleres a realizar de acuerdo a sus requerimientos.			■													
Informe preliminar del proyecto.				■												
FASE II Y III : DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN					■	■	■	■	■	■	■	■				
2.1. Realización de los talleres																
Servicios de elementos tangibles					■	■										
Servicio de fiabilidad							■	■								
Servicio de capacidad de respuesta									■	■						
Servicio de seguridad											■	■				
Servicio de empatía												■	■			
FASE IV: EVALUACIÓN																
3.1. Informe Final.																
Reunión con los capacitadores para analizar los resultados														■		
Elaboración final a cargo del Consultor.															■	■
AVANCE DE EJECUCIÓN:	DURACION DE CADA FASE														■	■
AVANCE EN TIEMPO	DURACIÓN DE CADA ACTIVIDAD															

NOTA: Se considerará 50 personas por cada grupo de talleres.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. Utilizar la nueva metodología de atención en la Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel se logró conocer y analizar los niveles de insatisfacción con relación al servicio de elementos tangibles, servicio de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, resultados que han permitido a identificar la percepción y expectativas de los asegurados sobre las instalaciones físicas, cumplimiento de tiempo de atención, servicio de atención e información, cortesía y amabilidad y cumplimiento de horarios de atención, por lo tanto la atención recibida es poco satisfactorio y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción.
2. Mediante la nueva metodología de atención se ha logrado mejorar la asistencia al usuario y el servicio de comunicación, que tienen por objetivo mejorar la satisfacción del usuario interno, logrando un cambio en la percepción del usuario con relación a los atributos de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta del servicio, etc., asimismo ha permitido a identificar los problemas que mayormente obstaculizan la correcta prestación de los servicios a los asegurados, en brindar un servicio

satisfactorio en comparación a otras oficinas de acuerdo a los trámites y consultas necesarias, asimismo el personal se ha sentido más comprometido en el cumplimiento de sus funciones con profesionalismo y eficiencia.

3. Mediante la nueva metodología de atención se pudo diseñar una estructura organizacional de acuerdo a la capacidad de funciones y profesionalismo, asimismo que los trabajadores puedan conocer y colaborar de forma conjunta en la elaboración de normas funcionales, considerando que la coordinación entre áreas, lo que permitirá lograr y comprobar las actividades y alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, instruir a los trabajadores para que realicen los cargos y tareas, conceder los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos.

4. La Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel no cuenta con un personal totalmente capacitado, de acuerdo a la investigación se identificó que los empleados en muchas oportunidades no han informado de manera puntual, no se ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades, por otro lado se falta de confianza, falta de amabilidad y cortesía frente a sus clientes, falta de conocimiento en responder de manera clara y precisa preguntas o inquietudes de los asegurados.

5. De acuerdo a la nueva metodología de atención se logrado analizar las debilidades y amenazas de acuerdo a su diagnóstico situacional, la falta de un sistema de gestión de la calidad en el establecimiento enfocado a contar con protocolos de atención al asegurado que norman y ayudan a estandarizar los procesos de atención cuando estos acuden a recibir prestaciones de atención y trato al asegurado propio y original que responde a sus expectativas, demandas, necesidades y percepción de calidad.

RECOMENDACIONES

1. El personal y directivos de la Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel fortalezcan su nivel de conocimiento en temas de gestión de la calidad de servicio, con el fin de lograr la satisfacción de los asegurados y mejorar la gestión con niveles de excelencia, brindando servicios de manera oportuna eficaz y confiable en el marco del cumplimiento de los requisitos legales y el cumplimiento del manual de organización y funciones.
2. Lograr el compromiso y participación por parte de los directivos de la Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel sobre la implementación del Plan de la nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio en seguros, lo cual permitirá elevar el grado de satisfacción de sus asegurados y su fidelización, logrando así en un mediano y largo plazo una nueva visión y compromiso de los miembros sobre la atención a los asegurados sin distinción y limitación alguna, mejorando de esa manera la imagen institucional.
3. En la Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel debe priorizar el control y monitoreo de los indicadores relacionados con la satisfacción del asegurado, la aplicación de la nueva metodología de atención (Gestión de la calidad), les permitirá incrementar los resultados de sus indicadores de gestión, así como de la mejora de la eficiencia y eficacia de la Oficina de Gestión de la Calidad.

4. Se sugiere a los directivos de la Oficina del Seguro Social de Essalud-San Miguel realicen de manera constante capacitaciones al personal que brinda el servicio, a fin de mostrar conocimiento adquirido y así poder brindar un servicio con eficiencia y eficacia a los asegurados que acuden al servicio de atención, asimismo crear boletines de preguntas de manera frecuente sobre el nivel de guía y orientación que reciben los usuarios en cuanto a la confiabilidad, sensibilidad y el servicio de empatía.

5. Contar con una nueva metodología de atención, se podrá analizar todos los componentes que permita evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención con relación a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios brindados a los asegurados y permitirá el plantearse la mejora continua de las condiciones de la prestación de servicios del sector salud y medición del desempeño laboral del personal y la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

Abad, M. y Pincay, D. (2014) *Análisis de la calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Obtenido el 04 abril del 2009 de www.resumido.com/es/libro.php/243

Ballestas, D. y Berrio, E. (2015) *Análisis de la calidad de servicio al cliente que brinda COMCEL S.A, en la ciudad de Cartagena de Indias*, Universidad de Cartagena, Colombia.

Ballesteros, A. (2015) *Evaluación y análisis de la percepción del nivel de satisfacción del cliente, del servicio de atención brindado en la agencia de limón del instituto costarricense de electricidad, para diagnosticar y establecer estrategias de mejora en la captación de nuevos clientes y retención de los existentes*, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Chile: Universidad del BÍO-BÍO de Chile.

Carreras, L. y otros (2006). *Como educar en valores*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia: ediciones Morata.

Carbajal, C. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Módulo De Atención Al Ciudadano del Congreso de la Republica – 2016*, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco – Perú: Editorial moderna.

Fernando, S. (1998). *Alegría y responsabilidad*. Lima, Perú: Fondo editorial UPC febrero del 1998.

Feshback, N. (1984) *Empatía, como experiencia a partir de emociones*. Recuperado de: www.apsique.com/wiki/SociEmpatia Visita 26.2011.

Fontalvo, T. (2007). *La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008*. Obtenido el 29 de mayo del 2012 de <http://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.

Gonzales, C. y Sotomayor, R. (2016) *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*, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima – Perú.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Lara, D. y Quiroz, V. (2016) *Calidad de servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del Hospital Abel Gilbert Ponton de Guayaquil*, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Llanos, A. y Mory, K. (2017) *Grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la empresa comercializadora la Gran Oferta E.I.R.L, Chiclayo 2016*, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo – Perú.

Quispe, Y. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú.

- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima – Perú.
- Reyes, S. (2014) *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Revista ABB. (2009) *Making reliability sustainable Barry Kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad)* Nueva Zelanda.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Business Support Aneth S.R.L. Lima-Perú.
- Vargas, E. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (1. ed.) Colombia: Ecoe ediciones.
- Vara-Horna, Arístides (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. USMP, Lima. Tercera edición.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios Un Enfoque de Investigación del cliente a la empresa* (Segunda). México.

ANEXOS

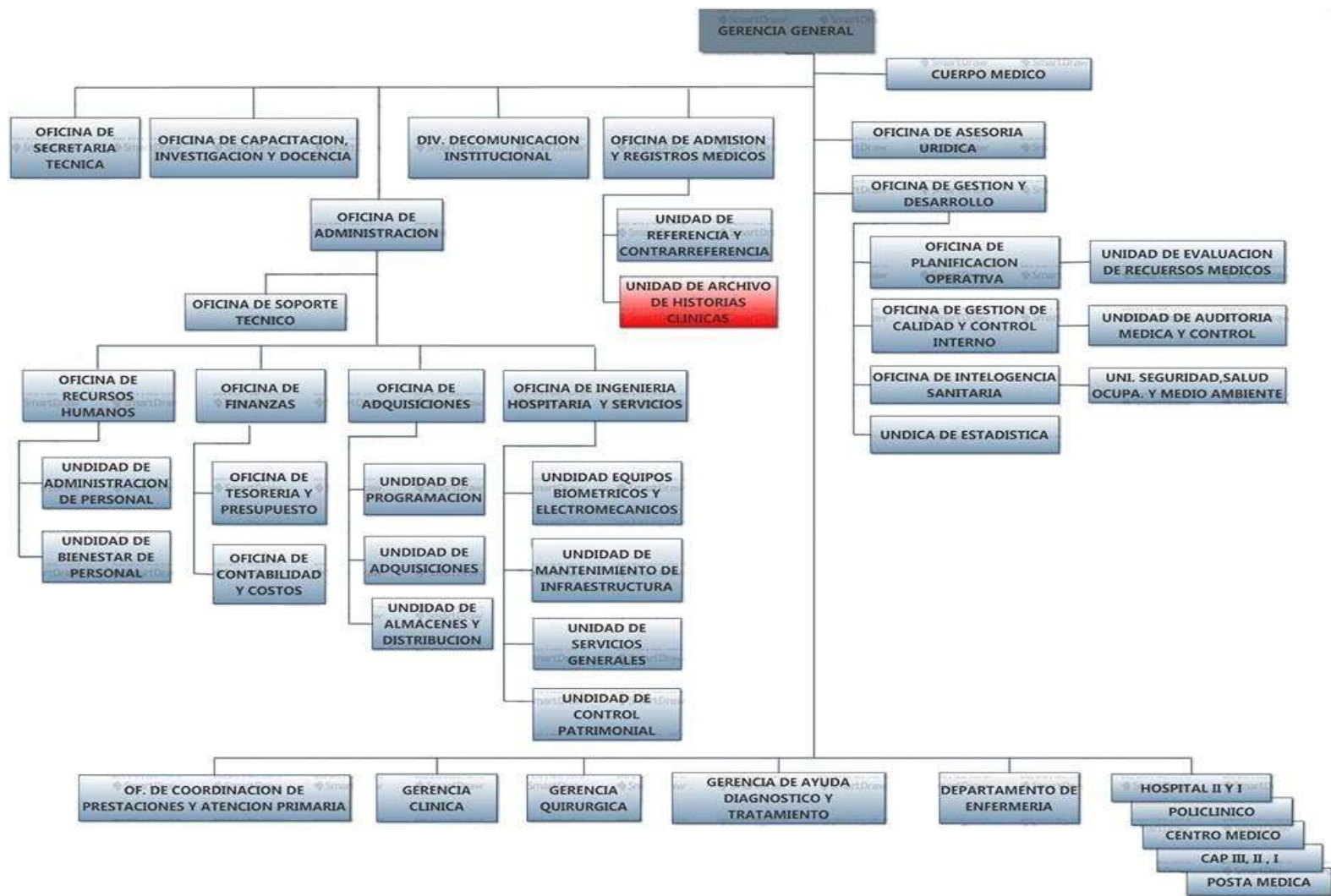


Figura 10: organigrama Essalud

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MODELO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta, busca recoger información sobre “**Calidad del servicio en la Oficina de Seguro de San Miguel**”, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Servicio de elementos tangibles.

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La Oficina de Seguro de San Miguel tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio					
3	Los empleados tienen buena apariencia personal					
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la Oficina de Seguro de San Miguel son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.					

Dimensión 2: Servicio de fiabilidad

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
5	Cuando la Oficina de Seguro de San Miguel promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, la la Oficina de Seguro de San Miguel muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La Oficina de Seguro de San Miguel realiza bien el servicio la primera vez.					
8	La Oficina de Seguro de San Miguel concluye el servicio en el tiempo acordado					

9	La Oficina de Seguro de San Miguel mantiene sus registros sin errores.					
---	--	--	--	--	--	--

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio					
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.					

Dimensión 4: Servicio de seguridad

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta					
15	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la sucursal la Oficina de Seguro de San Miguel					
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.					
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.					

Dimensión 5: Servicio de empatía

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
18	La Oficina de Seguro de San Miguel da a sus clientes una atención individualizada.					
19	La Oficina de Seguro de San Miguel tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.					
20	La Oficina de Seguro de San Miguel tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.					
21	La Oficina de Seguro de San Miguel se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	La Oficina de Seguro de San Miguel conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.					

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22						
1	3	3	1	1	8	4	5	3	3	1	16	2	1	2	1	6	4	1	1	3	9	4	1	4	3	2	14	49
2	2	2	4	5	13	4	3	5	5	4	21	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	5	5	4	4	22	83
3	3	4	4	5	16	2	1	3	3	4	13	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16	3	3	3	5	5	19	69
4	4	1	3	3	11	2	4	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	4	3	4	5	3	19	56
5	2	2	2	1	7	4	3	2	1	2	12	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	39
6	2	3	2	4	11	1	2	2	4	3	12	2	4	2	3	11	2	3	4	2	11	2	1	1	2	2	8	43
7	3	3	4	3	13	4	3	3	2	1	13	4	2	1	1	8	4	1	2	3	10	4	4	3	2	1	14	49
8	2	2	1	2	7	4	1	2	2	3	12	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	39
9	3	1	4	3	11	2	3	3	3	1	12	4	3	4	1	12	5	1	3	3	12	4	3	3	1	4	15	53
10	4	2	4	1	11	3	3	4	3	2	15	4	1	1	2	8	4	2	3	4	13	4	3	1	3	4	15	54
11	1	1	2	3	7	5	5	5	5	4	24	3	3	5	5	16	5	4	4	3	16	5	4	4	4	5	22	83
12	4	1	3	3	11	1	1	4	3	1	10	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	3	3	1	1	3	11	43
13	2	3	5	5	15	4	1	2	1	2	10	5	5	1	1	12	2	2	1	2	7	2	5	2	1	5	15	48
14	2	3	1	1	7	2	1	2	3	3	11	4	3	1	3	11	5	3	3	2	13	4	3	2	2	1	12	49
15	3	1	4	1	9	4	2	3	1	1	11	4	1	4	1	10	4	1	2	3	10	3	4	3	2	4	16	51
16	2	1	2	1	6	2	2	2	2	2	10	4	2	4	2	12	1	2	1	1	5	2	2	2	2	1	9	38
17	1	2	4	2	9	3	1	2	2	2	10	4	2	4	2	12	4	2	2	2	10	5	3	1	1	1	11	46
18	3	2	2	2	9	2	1	3	3	5	14	3	3	3	5	14	5	4	1	3	13	3	3	3	4	3	16	59
19	2	1	3	1	7	2	4	4	3	1	14	1	3	3	1	8	1	1	1	4	7	3	3	4	4	3	17	48
20	2	2	2	1	7	1	5	2	1	2	11	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	33
21	2	3	2	4	11	5	4	2	4	3	18	1	4	2	3	10	2	3	4	2	11	2	3	2	1	2	10	54
22	1	1	1	5	8	3	3	3	5	1	15	4	5	4	5	18	4	5	5	3	17	4	3	3	5	4	19	72
23	4	2	5	4	15	2	1	1	1	3	8	5	4	5	5	19	5	2	4	5	16	4	3	5	4	5	21	66
24	3	4	3	3	13	2	1	3	3	4	13	3	3	3	5	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	57
25	4	1	2	1	8	2	4	4	3	1	14	3	1	3	1	8	3	1	3	4	11	3	3	4	4	3	17	52
26	2	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	34
27	2	3	2	4	11	5	4	2	1	4	16	2	4	2	3	11	2	3	1	2	8	2	5	2	2	2	13	53
28	3	1	2	1	7	1	3	3	3	1	11	2	3	4	1	10	4	1	1	3	9	1	2	2	5	1	11	42
29	4	2	5	4	15	2	2	4	3	2	13	5	4	5	2	16	4	2	3	4	13	4	1	1	2	5	13	57
30	3	1	1	3	8	4	1	3	1	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	57
31	4	1	2	2	9	2	5	5	5	1	18	3	5	3	1	12	3	1	2	1	7	3	1	5	4	3	16	55
32	2	2	4	1	9	4	2	2	1	2	11	4	1	4	5	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	1	9	44
33	2	3	2	5	12	2	5	2	5	3	17	2	5	2	3	12	2	3	5	2	12	2	3	2	1	2	10	53
34	3	1	4	2	10	2	2	3	2	1	10	4	2	4	1	11	4	1	1	3	9	4	4	3	2	4	17	49
35	2	2	2	5	11	1	2	1	5	2	11	2	5	2	2	11	2	2	5	1	10	2	2	1	2	2	9	42
36	4	1	2	2	9	3	3	3	3	1	13	5	3	5	1	14	5	1	3	3	12	2	3	1	1	2	9	51
37	2	2	1	2	7	5	5	5	5	5	25	4	5	5	2	16	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	23	89
38	3	5	3	3	14	2	1	3	3	4	13	3	3	3	4	13	5	5	3	3	16	3	3	3	4	3	16	60
39	2	1	1	3	7	2	1	4	3	1	11	3	3	3	1	10	3	1	4	4	12	3	3	4	4	3	17	52
40	2	2	2	1	7	4	4	2	2	5	17	2	5	2	2	11	2	2	2	2	8	2	4	2	2	2	12	52
41	2	3	2	1	8	2	2	2	1	3	10	2	1	2	3	8	2	3	1	2	8	3	3	1	2	2	11	39
42	3	1	4	4	12	2	5	3	2	1	13	4	2	4	1	11	4	1	2	3	10	4	4	3	2	4	17	53
43	2	2	2	2	8	2	4	2	1	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	39
44	2	5	2	5	14	2	5	2	3	4	16	2	5	2	4	13	5	5	3	2	15	2	1	2	2	2	9	55
45	3	1	2	4	10	4	3	4	3	1	15	2	3	2	1	8	5	1	3	4	13	5	3	4	5	2	19	59
46	2	4	2	5	13	3	3	5	5	2	18	2	5	2	2	11	4	5	5	1	15	4	1	5	3	1	14	61
47	3	5	4	3	15	2	1	1	5	4	13	3	3	3	4	13	3	5	3	1	12	3	3	1	3	2	12	52
48	4	1	3	3	11	2	1	4	3	1	11	3	3	3	1	10	3	1	1	4	9	3	1	4	5	3	16	48
49	2	2	2	1	7	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	32
50	2	3	2	1	8	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	52
51	2	2	1	2	7	2	2	3	5	1	13	1	2	1	5	9	4	1	1	1	7	4	1	3	1	1	10	41
52	2	2	3	2	9	4	4	4	2	2	16	3	2	3	2	10	3	2	2	4	11	2	2	1	1	3	9	50
53	2	2	2	2	8	3	5	4	4	1	17	2	2	1	2	7	4	2	5	4	15	4	3	4	1	1	13	55
54	3	4	4	4	15	1	5	1	1	4	12	3	4	3	4	14	3	4	5	5	17	3	4	3	4	3	17	61
55	4	4	3	5	16	1	1	4	3	1	10	3	5	2	1	11	5	1	3	4	13	3	3	4	5	2	17	52
56	2	2	4	5	13	1	3	5	5	2	16	4	1	1	1	7	5	2	5	5	17	4	1	1	1	1	8	49
57	3	4	1	1	9	2	1	1	3	1	8	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16	3	3	3	5	5	19	64
58	4	1	1	3	9	2	1	4	3	1	11	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	4	3	4	5	3	19	53
59	2	2	2	1	7	1	3	2	1	2	9	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	34
60	2	3	2	1	8	1	2	2	1	3	9	2	1	1	3	7	2	1	4	2	9	2	3	1	2	2	10	36
61	3	3	1	3	10	4	1	3	2	1	11	4	2	1	1	8	4	1	2	3	10	4	4	3	2	1	14	47
62	2	2	1	2	7	2	1	2	2	3	10	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	35
63	3	1	4	1	9	1	1	3	3	1	9	4	3	4	1	12	5	1	1	1	8	4	3	3	3	4	17	47
64	4	1	2	1	8	1	1	4	3	2	11	4	1	4	2	11	4	2	3	4	13	4	3	4	3	4	18	54
65	3	4	1	1	9	5	5	1	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	1	1	9	3	3	3	4	3	16	61
66	4	1	1	1	7	4	3	4	3	1	15	3	3	3	1	10	3	1	3	4								

71	1	2	4	2	9	3	3	2	2	2	12	4	2	4	2	12	4	2	2	2	10	1	3	2	1	1	8	45
72	3	4	3	3	13	2	1	3	3	5	14	3	3	3	5	14	5	4	3	3	15	3	3	3	4	3	16	61
73	4	1	3	3	11	2	4	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	3	3	4	4	3	17	54
74	2	2	2	1	7	4	5	2	1	2	14	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	42
75	2	3	2	4	11	5	4	2	4	3	18	2	4	2	3	11	2	3	4	2	11	2	3	2	2	2	11	56
76	3	5	4	5	17	3	3	3	5	1	15	4	5	4	5	18	4	5	5	3	17	4	3	3	5	4	19	72
77	4	2	5	4	15	3	1	5	4	3	16	5	4	5	5	19	5	2	4	5	16	4	3	5	4	5	21	75
78	3	4	3	3	13	2	1	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	57
79	4	1	3	1	9	2	4	4	3	1	14	1	1	3	1	6	3	1	2	4	10	3	3	4	4	3	17	49
80	2	2	2	1	7	4	1	2	1	2	10	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	38
81	2	3	2	4	11	5	1	2	1	4	13	2	4	2	3	11	2	3	1	2	8	2	5	2	2	2	13	50
82	1	1	4	1	7	3	3	3	3	1	13	4	3	4	1	12	4	1	4	3	12	1	3	3	5	4	16	56
83	1	2	5	1	9	3	5	4	3	2	17	5	4	5	2	16	4	1	3	1	9	4	3	3	2	5	17	62
84	3	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	55
85	4	1	3	5	13	2	5	5	5	1	18	3	5	3	1	12	3	1	5	5	14	3	3	5	4	3	18	64
86	2	1	1	1	5	4	2	2	1	2	11	4	1	1	1	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	4	11	40
87	2	3	2	5	12	1	1	2	5	3	12	2	5	2	3	12	2	3	5	2	12	2	3	1	1	2	9	46
88	3	1	4	2	10	5	3	3	2	1	14	4	2	4	1	11	4	1	1	1	7	1	4	3	2	4	14	51
89	2	1	1	3	7	4	1	1	5	2	13	2	5	2	2	11	2	2	5	1	10	2	2	1	2	2	9	47
90	4	1	5	3	13	3	1	3	3	1	11	5	3	5	1	14	5	1	3	3	12	4	3	3	5	5	20	60
91	2	2	4	5	13	1	3	5	5	2	16	4	5	4	2	15	5	2	5	5	17	5	3	5	4	4	21	70
92	3	5	3	3	14	1	5	1	3	4	14	3	3	3	4	13	5	5	3	3	16	3	3	3	4	3	16	60
93	2	1	1	3	7	2	2	2	3	1	10	3	3	3	1	10	3	1	4	4	12	3	3	4	4	3	17	51
94	2	2	1	5	10	4	4	2	2	5	17	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	4	2	2	2	12	47
95	2	3	2	1	8	2	2	2	1	3	10	2	1	2	3	8	2	3	1	2	8	3	3	1	2	2	11	39
96	3	1	4	4	12	2	5	3	2	1	13	4	2	4	1	11	4	1	2	3	10	4	4	3	2	4	17	53
97	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	37
98	2	5	2	5	14	2	5	2	3	4	16	2	5	2	4	13	5	5	3	2	15	2	1	2	2	2	9	55
99	3	1	2	1	7	1	1	4	3	1	10	2	3	2	1	8	1	1	2	4	8	5	3	4	5	2	19	46
100	2	1	2	5	10	3	3	5	5	2	18	2	5	2	2	11	4	5	5	5	19	4	3	5	4	2	18	69
101	3	1	1	1	6	2	1	1	5	4	13	3	3	3	4	13	3	5	3	1	12	3	3	1	1	3	13	53
102	4	1	3	3	11	3	3	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	3	1	2	2	1	9	47
103	2	2	2	1	7	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	34
104	2	3	3	3	11	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	52
105	3	5	1	2	11	3	3	3	5	1	15	1	2	1	5	9	4	5	2	3	14	4	4	3	1	1	13	54
106	2	2	3	2	9	2	1	4	2	2	11	3	2	3	2	10	3	2	2	4	11	2	2	2	2	3	11	45
107	4	1	3	3	11	3	3	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	3	1	1	5	3	13	51
108	2	2	2	1	7	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	34
109	2	3	3	3	11	3	1	1	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	50
110	3	5	1	2	11	2	2	3	5	1	13	1	2	1	5	9	4	5	2	3	14	4	4	3	1	1	13	51
111	2	2	3	2	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	4	11	2	2	4	2	3	13	45
112	2	2	2	2	8	3	5	4	4	1	17	2	2	1	2	7	4	2	5	4	15	4	3	4	1	1	13	55
113	3	1	2	2	8	4	1	5	5	4	19	3	4	3	4	14	3	4	5	5	17	3	4	3	4	3	17	71
114	4	4	3	5	16	2	5	4	3	1	15	3	5	2	1	11	5	1	3	4	13	3	3	4	5	2	17	58
115	2	2	4	5	13	3	3	5	5	2	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	83
116	3	2	2	5	12	2	1	3	3	4	13	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16	1	3	1	1	1	7	57
117	4	1	3	3	11	2	4	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	4	3	4	5	1	17	54
118	2	2	2	1	7	4	3	2	1	2	12	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	40
119	2	3	2	4	11	1	2	2	4	3	12	2	4	2	3	11	2	3	4	2	11	2	3	1	2	1	9	44
120	3	3	4	3	13	4	3	3	2	1	13	4	2	1	1	8	4	1	2	3	10	4	4	3	2	1	14	49
121	2	2	1	2	7	4	1	2	2	3	12	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	39
122	3	1	4	3	11	3	1	3	3	1	11	4	3	4	1	12	5	1	3	3	12	4	3	3	3	4	17	55
123	4	2	4	1	11	3	2	4	3	2	14	4	1	4	2	11	4	2	3	4	13	4	3	4	3	4	18	59
124	1	4	3	1	9	5	5	1	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	3	1	11	3	3	3	4	3	16	63
125	4	1	3	2	10	2	3	4	3	1	13	3	3	3	1	10	2	1	1	4	8	3	3	2	1	3	12	45
126	2	3	5	5	15	4	1	1	1	2	9	5	5	5	2	17	2	2	1	1	6	2	5	2	1	5	15	51
127	1	2	2	3	8	4	2	2	3	3	14	4	3	1	3	11	5	3	3	2	13	4	1	1	2	1	9	51
128	3	1	4	1	9	4	2	3	1	1	11	4	1	4	1	10	4	1	2	3	10	3	4	3	2	1	13	48
129	2	2	4	2	10	3	3	2	2	2	12	4	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	1	8	43
130	1	2	4	2	9	3	1	2	2	2	10	4	2	4	2	12	4	2	2	2	10	5	3	2	4	4	18	53
131	3	4	3	3	13	2	1	3	3	5	14	3	3	3	5	14	5	4	3	3	15	3	3	1	1	1	9	54
132	4	1	3	1	9	2	4	1	3	1	11	3	3	3	1	10	3	1	3	1	8	3	3	4	4	3	17	48
133	2	2	2	1	7	4	5	2	1	2	14	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	42
134	2	3	2	4	11	5	4	2	4	3	18	2	4	2	3	11	2	3	4	2	11	2	3	2	2	2	11	56
135	3	5	4	5	17	3	3	3	5	1	15	4	5	4	5	18	4	5	5	3	17	4	2	1	1	1	9	62
136	4	2	5	4	15	3	1	5	4	3	16	5	4	5	5	19	5	2	4	5	16	4	3	1	1	2	11	65
137	3	4	3	3	13	2	1	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3											

139	2	2	2	1	7	4	3	2	1	2	12	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	40
140	2	3	2	4	11	5	4	2	1	4	16	2	4	2	1	9	2	3	1	2	8	2	5	2	2	2	13	51
141	3	1	4	3	11	3	3	3	3	1	13	2	3	1	1	7	4	1	1	3	9	1	2	3	1	1	8	40
142	4	2	5	4	15	3	3	4	3	2	15	5	4	5	2	16	4	2	3	4	13	4	3	3	2	5	17	64
143	3	4	3	3	13	2	1	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	57
144	4	1	3	3	11	3	3	4	3	1	14	3	3	3	1	10	3	1	3	4	11	3	1	4	5	3	16	54
145	2	2	2	1	7	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	34
146	2	3	3	3	11	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	52
147	3	5	1	2	11	2	2	3	5	1	13	1	2	1	5	9	4	5	2	3	14	4	4	3	1	1	13	51
148	2	2	3	2	9	4	4	4	2	2	16	3	2	3	2	10	3	2	2	4	11	2	2	4	2	2	12	53
149	2	2	2	2	8	3	5	4	4	1	17	2	2	1	2	7	4	2	5	4	15	1	3	2	1	1	8	50
150	3	4	4	4	15	4	5	5	5	4	23	3	4	3	4	14	3	4	5	5	17	1	1	2	2	3	9	67
151	4	4	3	5	16	4	5	4	3	1	17	3	5	2	1	11	5	1	3	4	13	3	3	4	2	2	14	59
152	2	2	4	5	13	3	3	5	5	1	17	2	5	1	2	10	1	1	1	2	5	3	5	5	1	4	18	53
153	3	4	4	5	16	2	1	3	3	4	13	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16	3	3	3	5	5	19	69
154	4	1	3	3	11	2	4	4	3	1	14	3	1	3	1	8	3	1	3	4	11	1	3	1	1	3	9	44
155	2	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	34
156	2	3	2	4	11	1	2	2	4	3	12	2	4	2	3	11	2	3	4	2	11	2	3	2	2	2	11	46
157	3	3	2	1	9	1	3	1	2	1	8	4	2	1	1	8	4	1	2	1	8	4	4	3	2	1	14	39
158	2	2	1	2	7	1	1	2	2	3	9	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	1	8	32
159	3	1	1	3	8	1	3	3	3	1	11	4	3	4	1	12	5	1	3	3	12	4	1	1	1	2	9	45
160	4	2	1	1	8	3	3	4	3	2	15	4	1	4	2	11	4	2	3	4	13	4	3	4	3	4	18	60
161	3	4	1	3	11	1	1	1	3	4	10	3	3	3	4	13	3	4	2	1	10	3	3	3	4	3	16	50
162	1	1	3	3	8	4	3	4	2	1	14	3	3	1	1	8	3	1	1	4	9	3	1	2	1	3	10	45
163	2	3	1	1	7	1	1	2	1	2	7	5	5	5	2	17	2	2	1	2	7	2	5	2	1	5	15	47
164	1	3	4	3	11	1	1	2	3	3	10	4	3	1	3	11	5	3	3	2	13	1	3	2	2	1	9	44
165	3	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	4	1	4	1	10	4	1	2	1	8	3	4	3	2	1	13	39
166	2	2	4	1	9	2	1	2	2	2	9	4	2	1	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	1	4	9	35