



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN LA  
OFICINA ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD  
RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO MARZO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**MARINA ESTHER SANGAMA AQUITUARI  
LIZ PAOLA TOLENTINO SILVA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°060-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los 03 días del mes de **noviembre** del año 2021, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO MARZO 2021**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1415-2021-FACEN-UNAP** presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **MARINA ESTHER SANGAMA AQUITUARI** y **LIZ PAOLA TOLENTINO SILVA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

<b>LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>LIC.ADM. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.</b>	<b>(Miembro)</b>

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: favorablemente

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **aprobado** con la calificación..... ( 14 ).

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las 6.30 pm del 03 de **noviembre** del 2021, se dio por concluido el acto académico.

**LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.**  
Presidente

**LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.**  
Miembro

**LIC.ADM. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.**  
Miembro

**LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.**  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)



**JURADO y ASESOR**



**LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.**  
Presidente  
CLAD-10865



**LIC.ADM. WU KOY FON-CHONN CHANG, Dr.**  
Miembro  
CLAD-18909



**LIC.ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg.**  
Miembro  
CLAD- 07161



**LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.**  
Asesor  
CLAD-23774

## **DEDICATORIA**

A nuestro amado Dios por la vida que cada día nos regala y por acompañarnos en todo momento.

A nuestros amados hijos, son el tesoro más grande que Dios nos ha dado.

A nuestros amados Padres, quienes siempre nos han brindado su apoyo, fortaleza y han sido nuestro ejemplo más cercano de perseverancia, responsabilidad, amor, optimismo, entre otros valores que de listarlos no nos alcanzarían las páginas.

## **AGRADECIMIENTO**

A ti querido Dios, quien con tu amor nos sostienes para seguir en la lucha constante de la vida.

A nuestros amados hijos y padres quienes han confiado en nuestra capacidad para asumir retos, y quienes representan la fuente de motivación y fortaleza para continuar nuestro camino al éxito.

A nuestro asesor por sus orientaciones y conocimientos para la realización de nuestro trabajo de tesis.

A todas las personas que aún nos acompañan y han formado parte de nuestras vidas profesionales, gracias por sus amistad sincera y palabras de ánimo. Y aunque algunos ya no están, pero sus recuerdos quedan en nuestra mente, a todos ellos muchas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Bases teóricas.....	6
1.3 Definición de términos básicos .....	11
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>12</b>
2.1 Formulación de la hipótesis .....	12
2.2 Variable y su operacionalización .....	12
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1 Diseño Metodológico .....	14
3.2 Diseño muestral.....	14
3.3 Procedimientos de recolección de los datos.....	15
3.4 Procesamiento y análisis de datos .....	15
3.5 Aspectos éticos .....	16
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>

<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de medición	
3. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1 Calidad de atención en la oficina de administración del seguro social red asistencial Loreto, periodo, marzo 2021 .....	18
Tabla N° 2 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	19
Tabla N° 3 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	20
Tabla N° 4 Calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	22
Tabla N° 5 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	23
Tabla N° 6 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	25



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Grafico N° 1 Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto.....	18
Grafico N° 2 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	19
Grafico N° 3 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	21
Grafico N° 4 Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021.....	22
Grafico N° 5 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	24
Grafico N° 6 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 .....	25
Grafico N° 7 Índice de calidad de atención por oficinas.....	26
Grafico N° 8 Índice de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles, según oficinas.....	27
Grafico N° 9 Índice de calidad de atención de la dimensión fiabilidad, según oficinas.....	28
Grafico N° 10 Índice de calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta según oficinas .....	29

Grafico N° 11 Índice de calidad de atención de la dimensión seguridad según oficinas.....	30
Grafico N° 12 Índice de calidad de atención de la dimensión Empatía según oficinas.....	31

## RESUMEN

El trabajo de investigación calidad del servicio percibido por los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto periodo marzo 2021, tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021; es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 100 usuarios de los servicios que brinda las Oficinas Administrativas del Seguro Social Red Asistencial de Loreto. Los resultados evidenciaron que los índices de calidad en todas las dimensiones están por debajo de las expectativas de los usuarios, la Oficina de Administración es la que mejor evaluación ha recibido, con un índice de calidad de -1.95, ligeramente superior a la oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias que obtuvo un índice de calidad de -2.264. El trabajo concluye que a marzo del 2021 la expectativa de los usuarios es mayor a la percepción que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios de las Oficinas Administrativas.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, percepción, expectativas, satisfacción

## **ABSTRACT**

The research work on quality of service perceived by users in the administrative office of the Loreto Social Health Insurance Network, March 2021 period, had the main objective of evaluating the quality of service perceived by users in the administrative office of the Social Health Insurance network Loreto care, March 2021 period; It is descriptive level with a quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, the sample was made up of 100 users of the services provided by the administrative offices of the Social Security Assistance Network of Loreto. The results showed that the quality indexes in all dimensions are below user expectations, the administration office is the one that has received the best evaluation, with a quality index of -1.95, slightly higher than the admission office, records, references and counter-references that obtained a quality index of -2,264. The study concludes that as of March 2021, the expectation of users is greater than the perception of users who make use of the services of the administrative offices.

Keywords: Quality of service, perception, expectations, satisfaction

## INTRODUCCIÓN

EsSalud es una de las instituciones más grandes del país, brinda servicio de salud y servicio administrativo, en Loreto se atiende a más de 242 mil asegurados y para mejorar la calidad de atención el doctor Luis Godoy, Gerente de la Red Asistencial Loreto de EsSalud, presentó los lineamientos de un plan de acción inmediato que implicaba cambios, esto con la finalidad de cumplir con los asegurados atendiéndoles en forma oportuna, humana y de calidad (Luis Godoy, 2019). Este deseo para que se cumpla es menester conocer cuál es la percepción de los usuarios, teniendo en cuenta que hoy en día tanto empresas privadas y públicas deben propender a dar un servicio de calidad, más aún en instituciones como EsSalud donde las personas aportan y por lo tanto merecen que en las Oficinas Administrativas se dé respuesta oportuna a sus consultas, trato con amabilidad, ambientes agradables entre otras, que hacen a las empresas excelentes por ello se considera pertinente plantearse la siguiente interrogante: ¿Cuál es la calidad de servicio percibido por los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021? y como objetivo evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021; esta investigación resulta importante porque a partir de las conclusiones que se generen permitirá conocer cuál de las dimensiones de la calidad del servicio necesita fortalecerse; la investigación es de nivel descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal, que tiene como población de estudio a cien usuarios del mes de marzo del 2021.

El trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está vinculado a los antecedentes de la investigación, investigaciones que están apareadas con el presente trabajo; las bases teóricas que dan el sustento al instrumento de investigación y los términos básicos para comprender mejor en que consiste el trabajo; el capítulo dos está referido a la hipótesis, la variable y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

En el 2017, se desarrolló una investigación de diseño no experimental, de corte transeccional y de nivel descriptivo, que incluyó como población de estudio a mil cuatrocientos usuarios/clientes y la muestra fue seleccionada por muestreo simple, constituida por trescientos dos usuarios. Los resultados evidenciaron que los usuarios/clientes están disconformes con la calidad de atención del servicio y que la percepción que tienen está menos de lo que ellos esperaban, en consecuencia, los usuarios/clientes están decepcionados y disconformes del servicio tomado, porque ellos esperaban recibir mucho más de lo recibido, todas las dimensiones están en negativo, es decir sus expectativas superaron las percepciones. La oficina que mejor calificación obtuvo fue la Oficina de Registro y Filiación de Seguros, con -1.81, valor cercano a cero. Además, los valores de calificados de las Oficinas de Validación de la Incapacidad Temporal y Oficina de Calificación de Prestaciones Económicas que fueron -2.29 y -2.38 respectivamente.

Termina la investigación aseverando que la percepción de los usuarios/clientes en EsSalud durante el año 2017 respecto de la calidad del servicio es inferior a lo que ellos pensaban recibir por lo tanto, la Dirección institucional debe considerar los aspectos negativos encontrados en esta investigación y corregirlos o superarlos aplicando las recomendaciones planteadas. (Ledesma, 2017).

En el 2016 se ejecutó una investigación de atipo aplicada y de diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal que incluyó una muestra representativa de cincuenta y ocho usuarios/clientes que acudieron a la Oficina de Referencia del Hospital EsSalud Juanjui para realizar trámites relacionados a sus pacientes. Los datos de la investigación fueron encausados y analizados tomando en consideración las dimensiones planteadas y que guardan relación con la variable estudiada y para su presentación se muestra en tablas y gráficos utilizando datos estadísticos, y para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson.

Los resultados demuestran inobjetablemente que existe relación o asociación entre el capital humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario/cliente en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. La investigación finalizó, afirmando que existe relación o asociación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario/cliente en la Oficina de Referencia; todo ello se ampara en los resultados de la aplicación lineal de Pearson, que dio como resultado  $r = 0.911$ , lo que precisa que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, el coeficiente de determinación de 0,831 demuestra que el 83% de satisfacción de los usuarios/clientes del Hospital I de Essalud se debe a la Gestión Administrativa. (Gil, 2016).

En el 2016, se desarrolló una investigación de tipo aplicativo y de diseño no experimental de corte transeccional con método de analítico, sintético, comparativo, deductivo y científico. Para el análisis de datos utilizó la estadística descriptiva. La población estuvo conformada por dos mil



usuarios/clientes que se fueron a realizar trámites en la RENIEC durante los meses de octubre a diciembre 2014. Para la investigación utilizó el método de la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado. La investigación concluyó que existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios/clientes, tres de las dimensiones de la calidad del servicio (capacidad de respuesta, seguridad y empatía, tuvieron un porcentaje alto de calificación que oscila entre 68% y 79%. El trabajo concluye recomendando que para tener una mejor apreciación se deban incluir otras variables para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario. (Neyra, J. & Diaz, E., 2016)

En el 2014 Arrue realizó una investigación de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental, que incluyó como muestra a ciento noventa y seis usuarios/clientes de OSIPTEL Loreto. La investigación determinó que existe un porcentaje considerable (62%) de encuestados que consideran que la calidad del servicio es mala o baja en las oficinas de OSIPTEL Loreto, es decir los usuarios/clientes no se sienten satisfechos después de haber tenido una experiencia de atención en este organismo regulador y supervisor del mercado de servicios públicos de telecomunicación; por ello el trabajo concluye recomendando una mayor publicidad de la labor que realiza OSIPTEL en la región, además de capacitar a sus colaboradores en atención al usuario/cliente en temas de normativa, atención al cliente, autoestima entre otros. (Arrué, 2014).

## 1.2 Bases teóricas

### Calidad del Servicio

En el libro Marketing de Servicios de Zeithaml y Bitner afirmaron que de acuerdo a múltiples investigaciones realizadas concluyeron que los clientes para evaluar la calidad del servicio tienen que basarse en diferentes dimensiones o factores entre ellos: desempeño, características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de la calidad. Para otros expertos en el tema las dimensiones de la calidad poseen importancia cuando se consideran categorías de productos (como productos duraderos, productos empacados, servicios). Otros estudiosos del tema hacen hincapié que debe tomarse en consideración solo cinco dimensiones para valorar la calidad de los servicios:

- **Confiabilidad:** Es dar el servicio de manera correcta desde el primer momento tal como se prometió en nuestra publicidad, en forma exacta, precisa que no quede la menor duda en nuestro clientes o usuarios. Esta dimensión es la más valorada cuando se trata de percepción de la calidad en el servicio.
- **Responsabilidad:** Relacionado a la predisposición de ayudar, ilustrar a los clientes o usuarios de los productos que vende la empresa o los servicios a los que se dedica, todo ello con prontitud y flexibilidad, absolviendo las preguntas y reclamaciones con pertinencia, buscando además personalizar los servicios.
- **Seguridad:** Implica actuar con buena fe, con cortesía, inspirando confianza a los usuarios/clientes. En los servicios que implique

riesgos dar muestras que se siguen los protocolos establecidos en las normas, tener señalizaciones debidas a fin de que los usuarios/clientes disminuyan sus inseguridades.

- Empatía: Hacer sentir al usuario/cliente que es único, especial, dándole atención personalizada, cuidadosa, haciéndole sentir importante, anticipándose a lo que les interesa, poniéndose en su lugar, haciéndoles percibir que para la empresa ellos son los más importantes y que la empresa está a la orden de sus requerimientos.
- Tangibles: La estructura física de la empresa debe tener la apariencia de estar en óptimas condiciones, ambiente agradable, acogedor, de igual manera los equipos y materiales y el personal con una apariencia impecable.
- Estas dimensiones representan la forma en que los clientes estructuran mentalmente la información sobre la calidad en el servicio. (Zeithaml & Bitner, 2002)

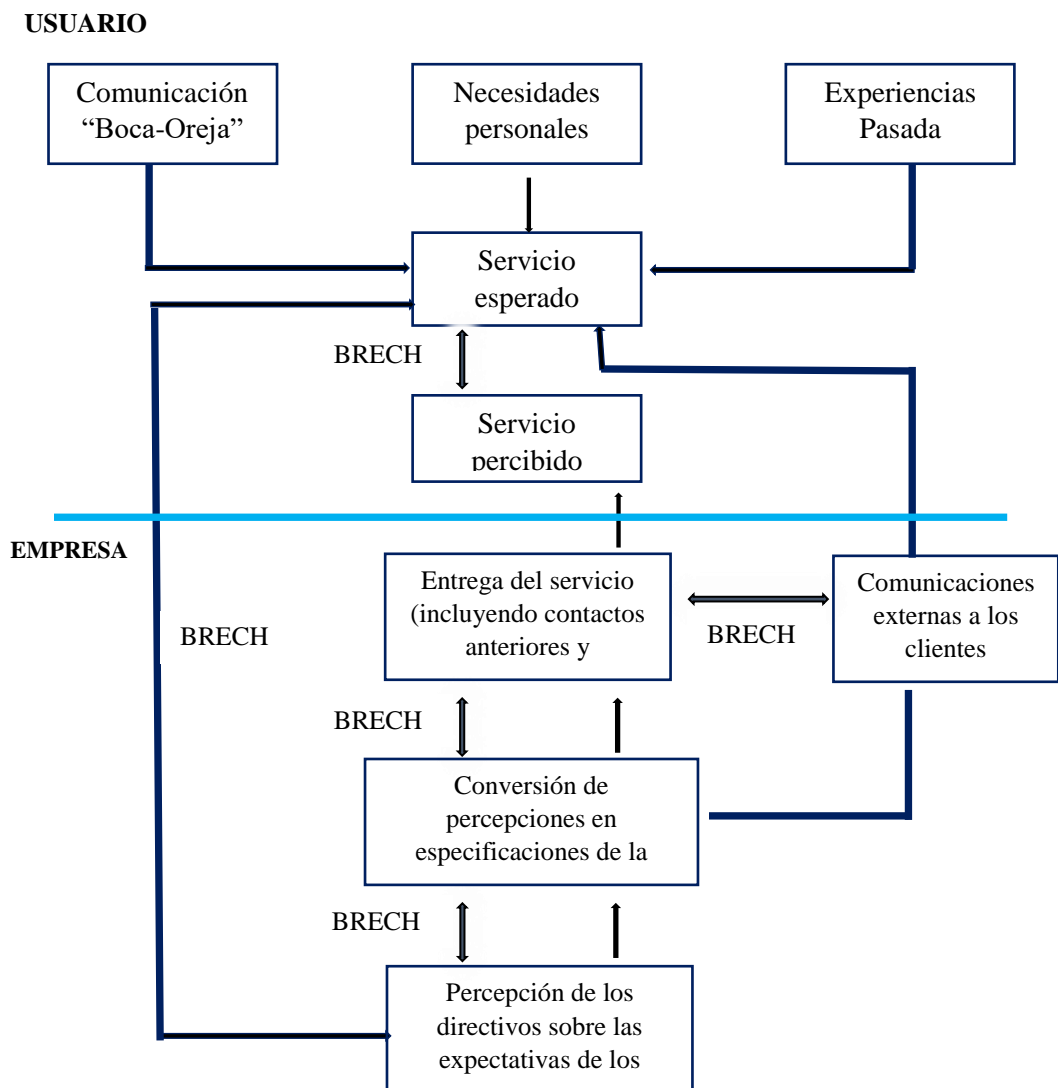
### **La Escuela Norteamericana de calidad de servicio**

Esta escuela es encabezada por Parasuraman, creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue creado en base a los resultados de estudios realizados con diferentes clases de servicios. Este modelo sostiene que la calidad del servicio es un desbalance entre las expectativas que tiene la persona antes de hacer uso del servicio y la percepción después de recibido el servicio, la diferencia de ambos (percepción - expectativas) nos dirá si la calidad del servicio si es alta regular o baja. Cuanto mayor sea la diferencia,

mayor será la calidad. el desajuste general (Gap 5) puede ser consecuencia de cuatro desajustes (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4).

Hoy el modelo SERVQUAL es utilizado por un gran número de investigadores cuando se quiere medir la calidad del servicio y para ello utilizan cinco dimensiones, atributos o factores: elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad, fundamentalmente en el sector servicios. (Parasuraman, A. Zeithaml, A. & Bitner, 1993)

### Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman (1985)

## **Dimensiones de la calidad del servicio**

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

Primera dimensión: Elementos Tangibles. - relacionada 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. Estos son importantes, el cliente al no poder materializar sus percepciones relaciona o identifica a esos como elementos con el servicio en sí. (Barrios, 1999).

Segunda dimensión: Fiabilidad. - La fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; asimismo precisa que los factores que conforman esta dimensión son la eficiencia, efectividad, repetición, velocidad de respuesta, postservicio, aseguramiento, cortesía, servicialidad, competencia, credibilidad, empatía, personalización y conocimiento del cliente. (Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L , 2012).

Por su parte Castro sostiene que la fiabilidad, es la capacidad que debe tener la institución como un hospital que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora; dentro del concepto de fiabilidad está inmerso la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimiento profesionales de la entidad como una institución

como un hospital, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde un inicio. (Castro, 2010).

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta. - La capacidad de respuesta implica la prontitud y practica que tienen los empleados de la empresa para resolver tanto situaciones recurrentes que se evidencian en el día a día, como casos especiales. Los resultados muestran que el personal logra dar respuesta de manera eficiente a estos requerimientos. (Adi, 2003).

Parasuraman, y otros definen la capacidad de respuesta como la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes ofrecerles un servicio rápido. (Parasuraman, A. Zeithaml, A. & Bitner, 1993).

Cuarta dimensión: Seguridad. - Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. Donabedian Citado en Veliz y Villanueva, indica que la seguridad son las condiciones en el establecimiento o institución que garanticen a los clientes, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente. (Veliz, M & Villanueva, R., 2013).

Quinta dimensión: Empatía. Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. Para Castro la empatía es como la disposición de la entidad como un hospital para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No es suficiente ser cortés con el usuario se requiere una fuerte responsabilidad y compromiso con el cliente, conociendo las necesidades personales de sus requerimientos específicos. (Castro, 2010)

### 1.3 Definición de términos básicos

**Calidad.** - Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (Arturo, 2011).

**Calidad del servicio.-** Desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. (Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, LL., 1988).

**Es Salud.** - Institución peruana de la seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud.

**Usuario.** - El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública del Servicio de Salud. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud. (Salud, 2018).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

La investigación es descriptiva y no se busca pronosticar un valor, solo se especificarán características de la variable en un contexto determinado, por lo tanto, no llevará hipótesis. (Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P., 2018).

### **2.2 Variable y su operacionalización**

#### **Variable**

Percepción de la Calidad

#### **Indicadores:**

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía



## Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría
Percepción de la calidad	Esta referido a como la persona estima que la empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe	Cuantitativo	Tangibilidad	Ordinal	Total desacuerdo	1
					Desacuerdo	2
					Ni desacuerdo/ni acuerdo	3
					Acuerdo	4
					Total acuerdo	5
			Fiabilidad	Ordinal	Total desacuerdo	1
Desacuerdo	2					
Ni desacuerdo/ni acuerdo	3					
Acuerdo	4					
Total acuerdo	5					
Capacidad de respuesta	Ordinal	Total desacuerdo	1			
		Desacuerdo	2			
		Ni desacuerdo/ni acuerdo	3			
		Acuerdo	4			
		Total acuerdo	5			
Seguridad	Ordinal	Total desacuerdo	1			
		Desacuerdo	2			
		Ni desacuerdo/ni acuerdo	3			
		Acuerdo	4			
		Total acuerdo	5			
Empatía	Ordinal	Total desacuerdo	1			
		Desacuerdo	2			
		Ni desacuerdo/ni acuerdo	3			
		Acuerdo	4			
		Total acuerdo	5			

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La investigación es de tipo descriptiva; porque el propósito es describir como se manifiesta la variable en el momento de la investigación en ella se especificará los hechos que expresan los usuarios del área administrativa de EsSalud. El diseño de la investigación fue No Experimental y de corte transeccional o transversal, dado que durante el estudio no se manipuló la variable, ni tampoco fue posible modificar las condiciones de la naturaleza en el cual ocurrieron los hechos, limitándose solo a observar y registrar tal y como sucedió en la realidad. Es no experimental porque no se sometió a modificación a la variable de estudio; es decir, se estudió una situación dada sin introducir ningún elemento que varíe el comportamiento de la variable, la investigación se basó en datos recolectados por las investigadoras sin intervenir en ningún evento estudiado. Es transeccional porque los datos serán recolectados en solo momento. (Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P., 2018).

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población**

La Población del presente estudio estará conformada por todos los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de EsSalud periodo marzo 2021 lo que hacen un total de 100 usuarios del mes.

## **Muestra**

La Muestra es idéntica a la Población; es decir los 100 usuarios de la Oficina Administrativa del Seguro Social de EsSalud periodo marzo 2021.

### **3.3 Procedimientos de recolección de los datos**

#### **Procedimiento**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a la Gerencia del Seguro Social de Salud – Es Salud Red Asistencial Loreto para la realización de la investigación.
- Recepcionada la autorización se organizó para poder ejecutar la encuesta a los usuarios del área administrativa.
- Concluida las encuestas se ordenó para poder crear la base de datos para ser procesados.

#### **Técnica e instrumento**

La técnica para la recolección de datos primarios fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

- La información recolectada y ordenada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows.

- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y de estadígrafos diversos.
- Posteriormente, se utilizó las frecuencias simples y relativas y otros estadígrafos para un mejor análisis.
- Finalmente se elaboraron las tablas y gráficos pertinentes que responden a los objetivos planteados.

### **3.5 Aspectos éticos**

Para realización de las encuestas la población fue previamente informada de los derechos que les asiste y será totalmente voluntaria con consentimiento informado, sin coacción alguna, reservándose la confidencialidad de la información.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Los resultados están presentados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación que busca evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021.

Calidad de atención en la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021.

En la tabla 01 y figura 01, podemos observar que la dimensión que tuvo mejor calificación en la Oficina Administración del Seguro, fue la Empatía con un promedio de 3.50 equivalente al 70.0% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, seguido de las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, Fiabilidad y Elementos tangibles con 64.0%, 59,3%, 58,0% y 55,0%, respectivamente de satisfacción al usuario. Asimismo, en tabla 01 se observa que el promedio general de la calidad de servicio en dicha Oficina de Administración del Seguro fue 3.06 de promedio general en las cinco dimensiones representado con un 61.2% de satisfacción de los usuarios.

Tabla N° 1 Calidad de atención en la oficina de administración del seguro social red asistencial Loreto, periodo, marzo 2021

Dimensiones	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	2.70=55,0%	2.90=58,0%	2.965=59.3%	3.20=64,0%	3.50=70,0%
Promedio General			3.06 = 61,2% Satisfecho		

Fuente: Encuesta

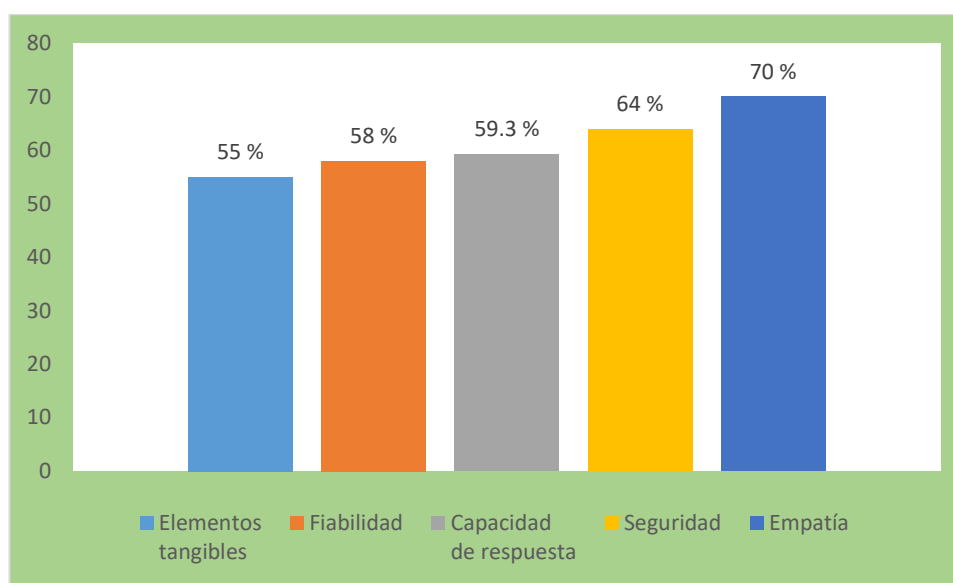


Grafico N° 1 Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto

Fuente: Tabla N° 1

Brecha de las dimensiones de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto.

En el gráfico 02, se muestran las brechas que existen entre las percepciones y expectativas de los usuarios/clientes de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, lo que implica analizar la diferencia entre la experiencia que tuvo el usuario del servicio y lo que él esperaba recibir como servicio; al analizar la gráfica se aprecia que la dimensión más cercana es la Empatía, seguido de seguridad, capacidad de respuesta,

fiabilidad, y finalmente elementos tangibles. Las percepciones consideran lo que los usuarios esperan recibir un servicio satisfecho. En la gráfica 02 se muestra la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que el usuario percibe.

Tabla N° 2 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Dimensiones	Expectativas	Percepciones
Elementos tangibles	5	2.75
Fiabilidad	5	2.9
Capacidad de respuesta	5	2.96
Seguridad	5	3.23
Empatía	5	3.45
Calidad total	5	3.06

Fuente: base de datos

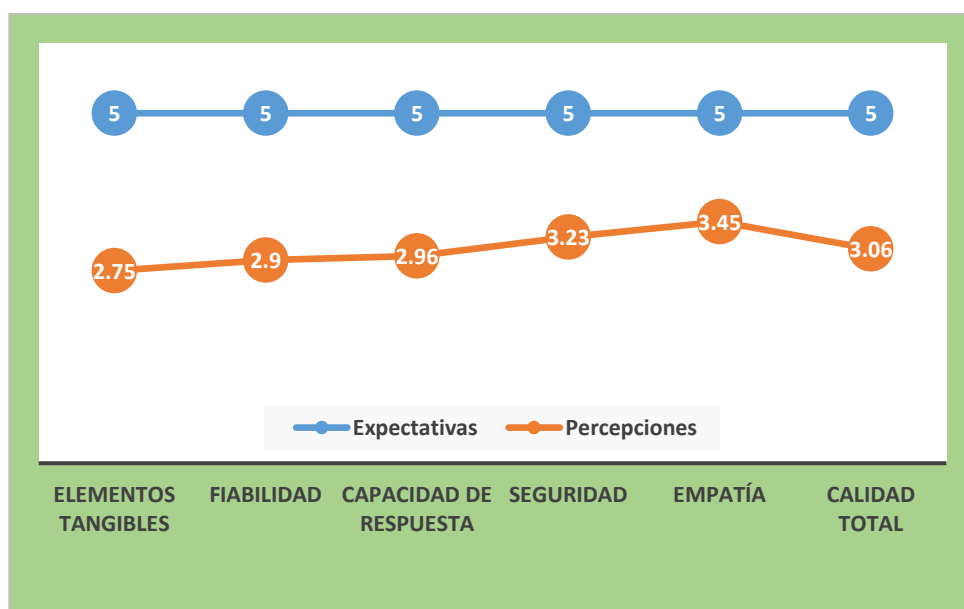


Gráfico N° 2 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Fuente: Tabla N° 2

Índice de calidad de atención de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto.

En la tabla 03 y *gráfico 03*, se procedió a calcular el índice de calidad de atención de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, el cálculo es la diferencia de los promedios de cada dimensión de la expectativa menos percepción, el índice que se acerque a cero es el de mejor calificación del servicio. En esta oficina el que presenta un mejor índice de calidad es la dimensión empatía, seguido de la dimensión seguridad, las demás dimensiones están mucho más alejados de cero, lo que indica que la percepción del usuario está por debajo de sus expectativas, es decir el servicio que reciben es menos de lo que ellos esperaban, El índice general de la calidad es de -1.95, bastante alejado de cero.

Tabla N° 3 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Dimensiones	Elementos		Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
	Tangibles	Fiabilidad			
Expectativas	5	5	5	5	5
Percepciones	2.7	2.9	2.96	3.2	3.5
ICA por dimensión	-2.3	-2.1	-2.04	-1.8	-1.5
	ICA general		-1.95		

Fuente: base de datos



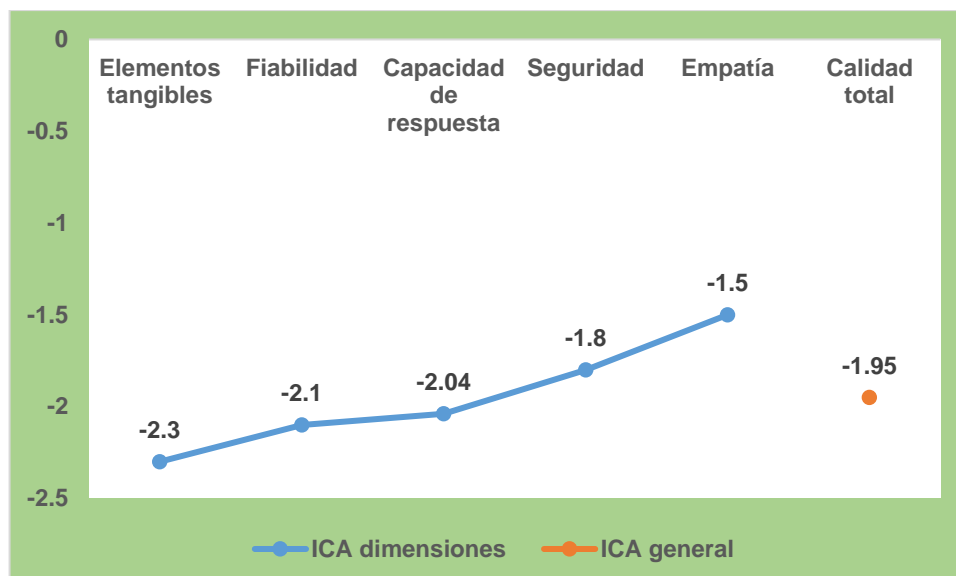


Grafico N° 3 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Administración del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Fuente: Tabla N° 3

Calidad de atención en la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021.

Podemos comprobar en la tabla y figura 4 que la dimensión que tuvo mejor calificación en la Oficina Admisión, Registros, Referencias y contrareferencias del Seguro, fue la seguridad con un promedio de 3.20 equivalente al 64.0% del rango del porcentaje de satisfacción del usuario, seguido de las dimensiones empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y Fiabilidad con 59.6%, 57,0%, 48,0% y 45,0%, respectivamente de satisfacción al usuario. Asimismo, en la tabla 4 se observa que el promedio general de la calidad de servicio en dicha oficina del Seguro es de 2.73 de promedio general en las cinco dimensiones representado con un 54.7%

de satisfacción de los usuarios, porcentaje ligeramente superior al 50 por ciento.

Tabla N° 4 Calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Dimensiones	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	2.85=57,0%	2.25=45,0%	2.4=48,0%	3.20=64,0%	2.98=59,6%
Promedio General		2.73 = 54.7% Satisfecho			

Fuente: base de datos

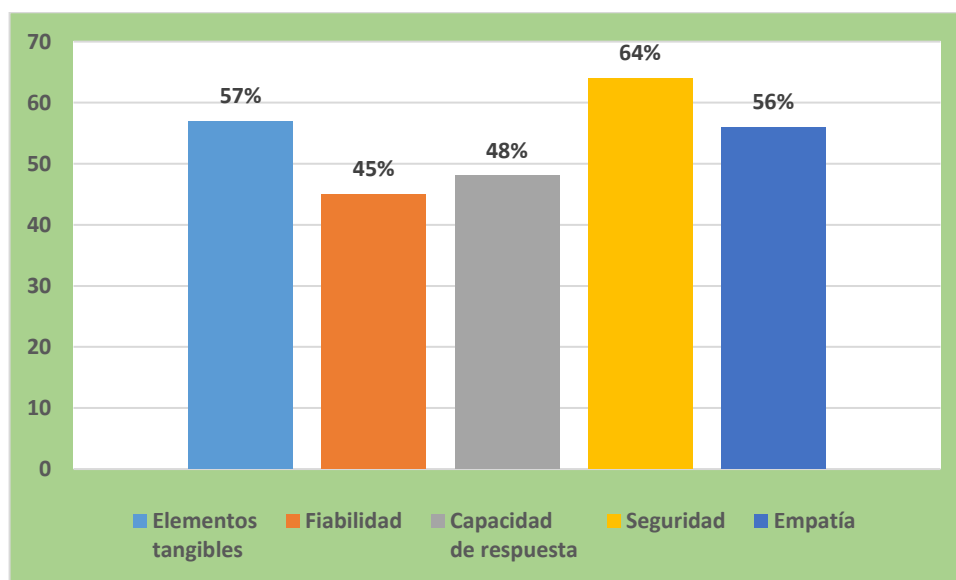


Grafico N° 4 Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Fuente: Tabla N° 4

Brecha de las dimensiones de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021.

En la tabla y el gráfico siguiente, se muestran las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, la dimensión mejor evaluada y que se acerca a la expectativa es la seguridad, seguida de la empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad. Los usuarios en esta evaluación muestran su descontento al estar alejado lo que ellos esperan recibir de la institución y lo que verdaderamente reciben de ella. En la gráfica 5 claramente se observa cada una de las brechas en las diferentes dimensiones. Además, la gráfica presenta la brecha entre las expectativas y el promedio general de las dimensiones.

Tabla N° 5 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Dimensiones	Expectativas	Percepciones
Elementos tangibles	5	2.85
Fiabilidad	5	2.25
Capacidad de respuesta	5	2.4
Seguridad	5	3.2
Empatía	5	2.98
Calidad total	5	2.74

Fuente: base de datos

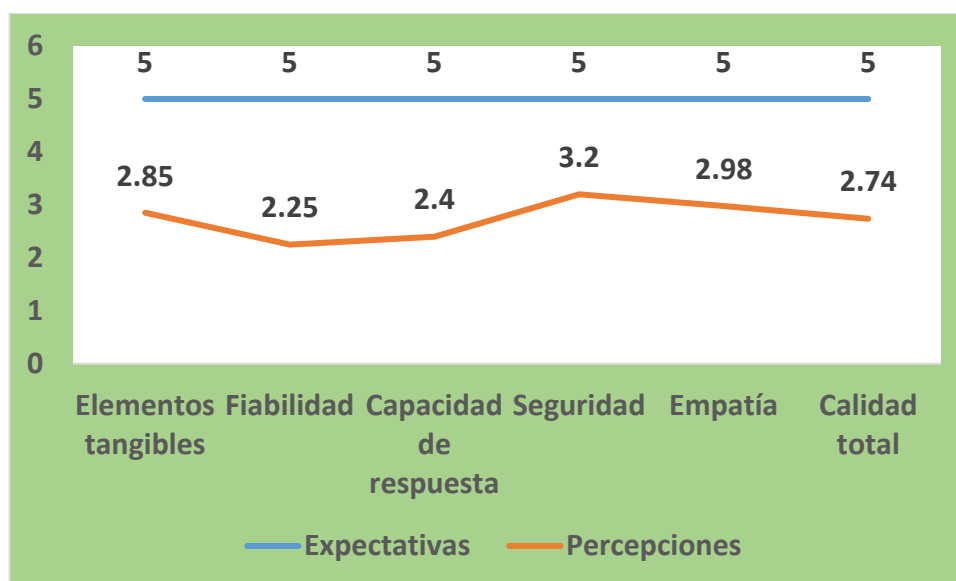


Grafico N° 5 Brecha de las dimensiones de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Índice de calidad de atención de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto

El índice de calidad medido a través de la diferencia entre las expectativas y las percepciones en la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, es elocuente que, existe un nivel de insatisfacción en los usuarios, toda vez que los valores de los índices están alejados de cero en consecuencia la calificación del servicio en esta oficina es de insatisfacción. En esta oficina el que presenta un mejor índice de calidad es la dimensión seguridad, seguido de la dimensión empatía, y las demás dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad están mucho más alejados de cero, lo que indica que la percepción del usuario en estas dimensiones está por debajo de sus

expectativas, es decir el servicio que reciben es menos de lo que ellos esperan, El índice general de la calidad es de -2.264, bastante alejado de cero

Tabla N° 6 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Dimensiones	Elementos		Capacidad		
	Tangibles	Fiabilidad	de Respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativas	5	5	5	5	5
Percepciones	2.85	2.25	2.4	3.2	2.98
ICA por dimensión	-2.15	-2.75	-2.6	-1.8	-2.02
ICA general			-2.264		

Fuente: base de datos

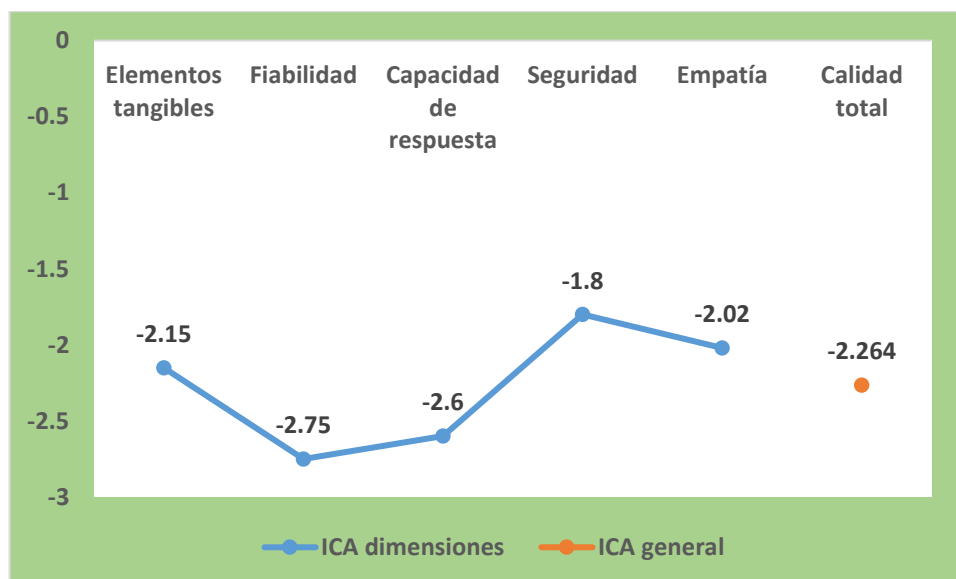


Gráfico N° 6 Índice de calidad de atención por dimensión de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021

Fuente: Tabla N° 6

Índice de calidad por Oficinas de Administración, Admisión Registro Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto

La Gráfica N°7, muestra los índices de calidad de atención de las Oficinas Administrativas del Seguro Social Red Asistencial Loreto, en las dos se aprecia un nivel de insatisfacción, siendo la Oficina de Administración la que muestra menor nivel de insatisfacción y la Oficina de Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias tuvo mayor nivel de insatisfacción considerando que el índice está más alejado de cero.

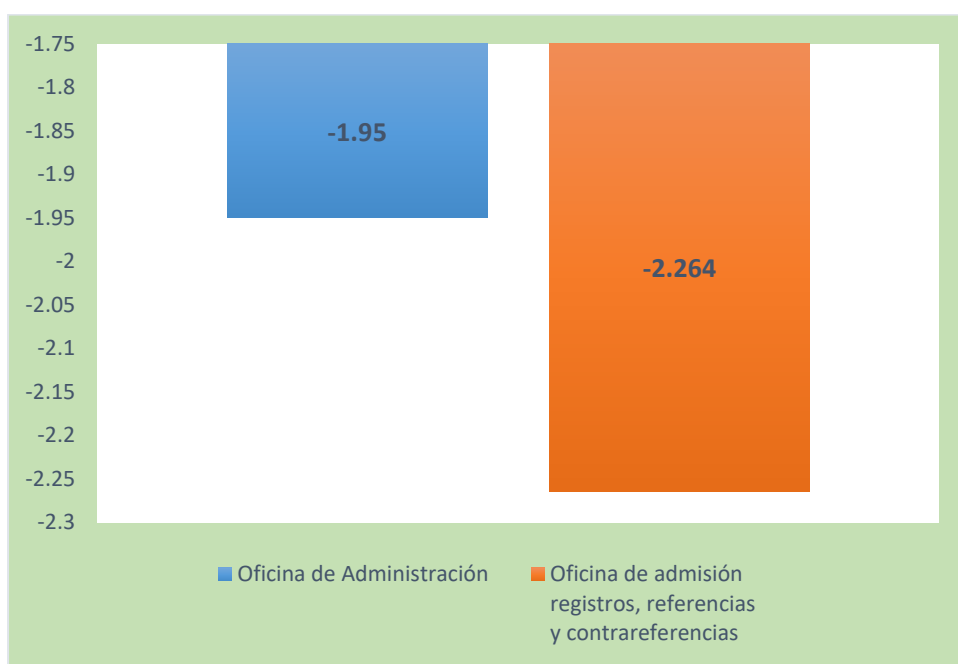


Gráfico N° 7 Índice de calidad de atención por oficinas

Índice de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles por oficinas de Administración, Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto

En la gráfica 8 se observa que los índices de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles son negativos en las dos oficinas con valores superiores a -2, esto indica que la expectativa que tienen los usuarios de la apariencia de los ambientes no es lo que esperaban no están conformes;

siendo la Oficina de Administración la que ligeramente presenta un mayor nivel de insatisfacción.

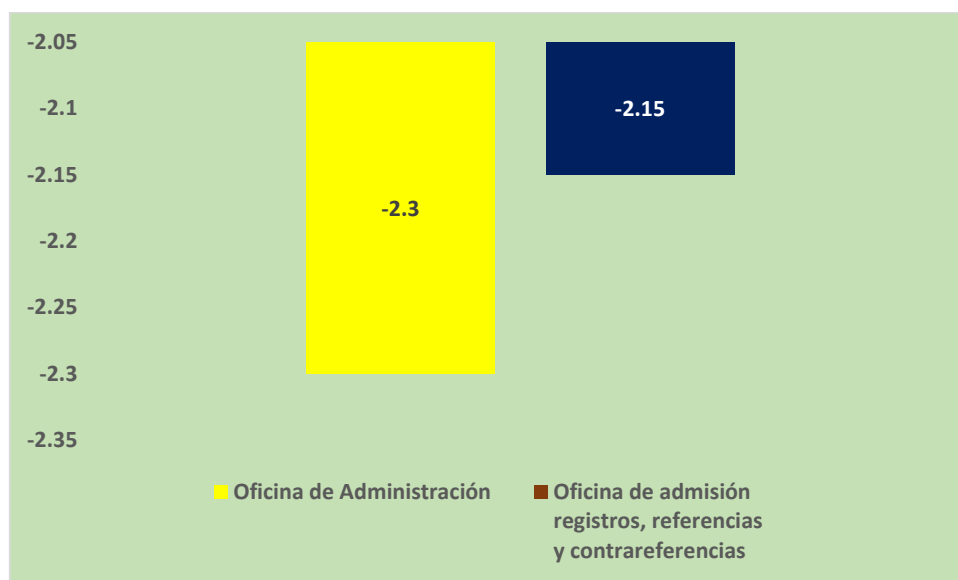


Grafico N° 8 Índice de calidad de atención de la dimensión elementos tangibles, según oficinas

Índice de calidad de atención de la dimensión elementos fiabilidad por oficinas de Administración, Admisión, Registro Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto

La gráfica que continua refleja los índices de calidad de atención de la dimensión de fiabilidad, éstos son negativos; el índice de calidad de la Oficina de Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto es la que refleja mayor insatisfacción lo que indica que el personal de esta área importante no desarrolla adecuadamente sus funciones, no brinda información en el tiempo adecuado, y no da solución a sus problemas oportunamente.

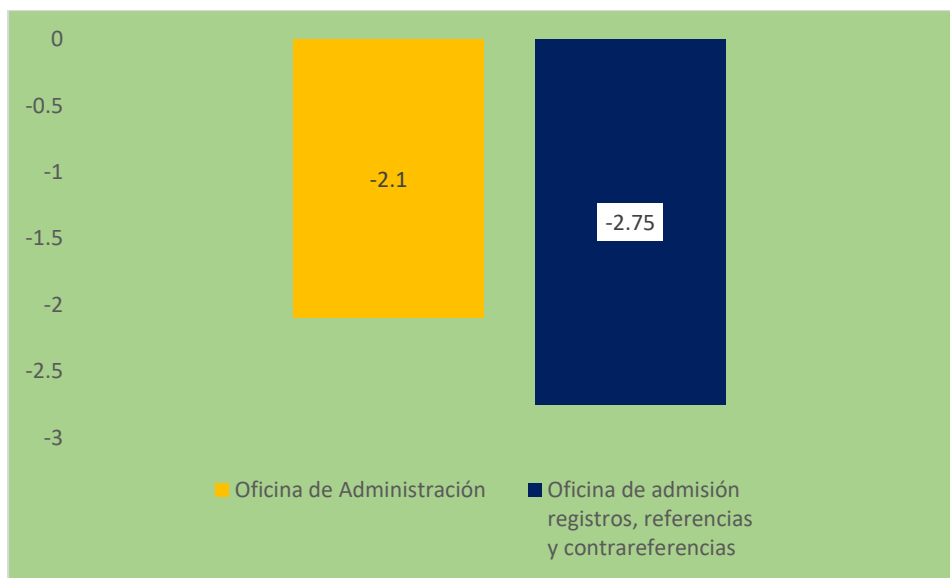


Gráfico N° 9 Índice de calidad de atención de la dimensión fiabilidad, según oficinas

Índice de calidad de atención de la dimensión elementos capacidad de respuesta por Oficinas de Administración, Admisión, Registro Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto

El gráfico 10 muestra que los índices de calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta, según oficinas son negativos, en esta dimensión también el usuario percibe que su expectativa es mayor. El ICA que más se aleja de cero está en la Oficina de Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias lo que indica que la atención en esta oficina no da respuestas precisas en forma directa o virtual a los usuarios, no es cortés, no atiende con prontitud las llamadas telefónicas y no ofrece un servicio rápido e inmediato.



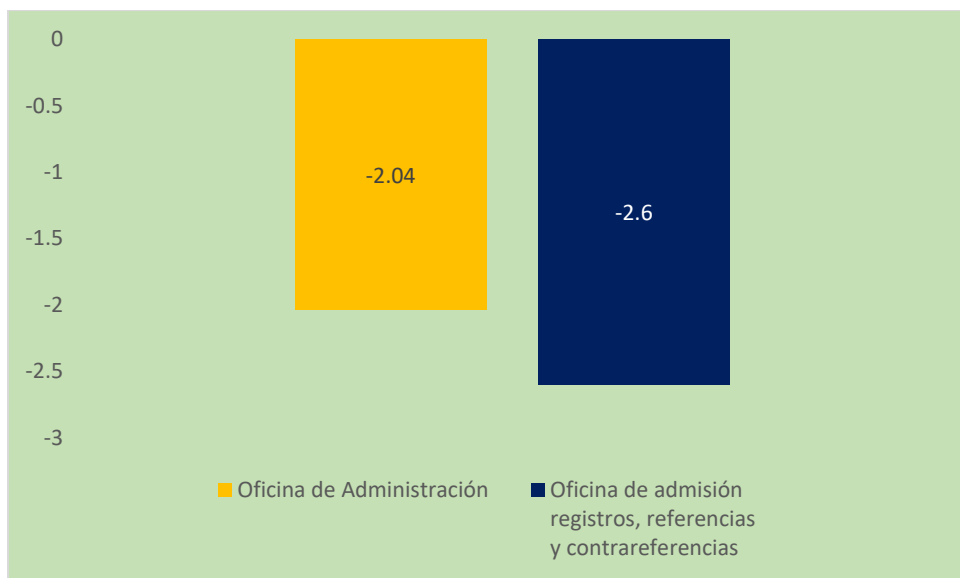


Grafico N° 10 Índice de calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta según oficinas

Índice de calidad de atención de la dimensión seguridad por oficinas de Administración, Admisión, registro Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto.

En la gráfica 11 se aprecia que los índices de calidad de atención de la dimensión seguridad también son negativos; sin embargo, en ambas oficinas el ICA es de -1.8, mejor calificación que todas las otras dimensiones y muy cercana a cero. Estos resultados demuestran que los usuarios tienen confianza con el personal, demuestran seguridad en el desarrollo de sus funciones a su cargo, responden con educación y se sienten seguros al recibir la atención.

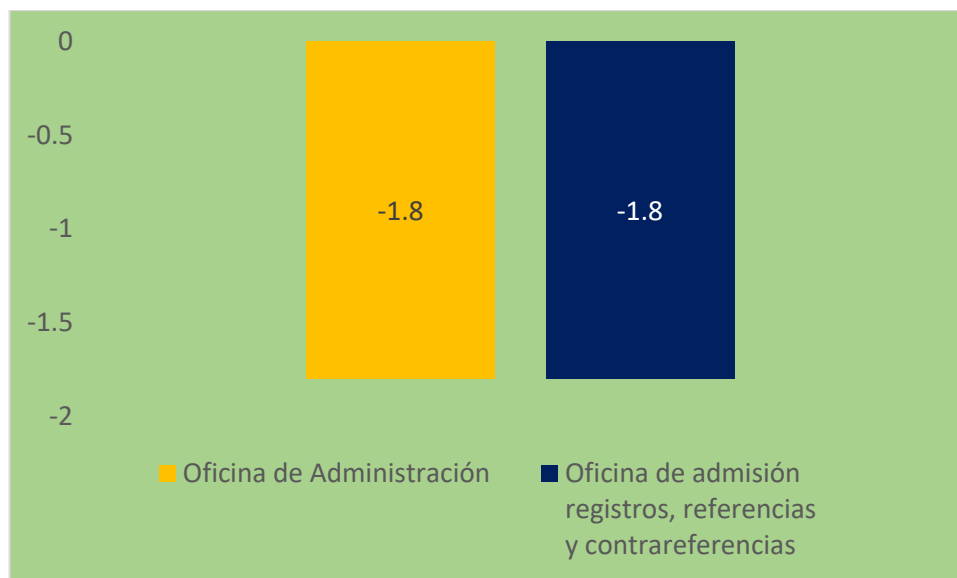


Grafico N° 11 Índice de calidad de atención de la dimensión seguridad según oficinas

Índice de calidad de atención de la dimensión empatía por oficinas de Administración, Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto.

La gráfica del índice de calidad de la dimensión empatía muestra también valores negativos. La oficina de mejor calificación es la oficina de administración con -1.5, relativamente cercana a cero y la Oficina de Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias tiene un ICA de -2.02, lo que supone que la gerencia de la institución tiene que ver la forma de mejorar la atención personalizada, la amabilidad, brindando información relevante y poniéndose en el lugar del usuario.

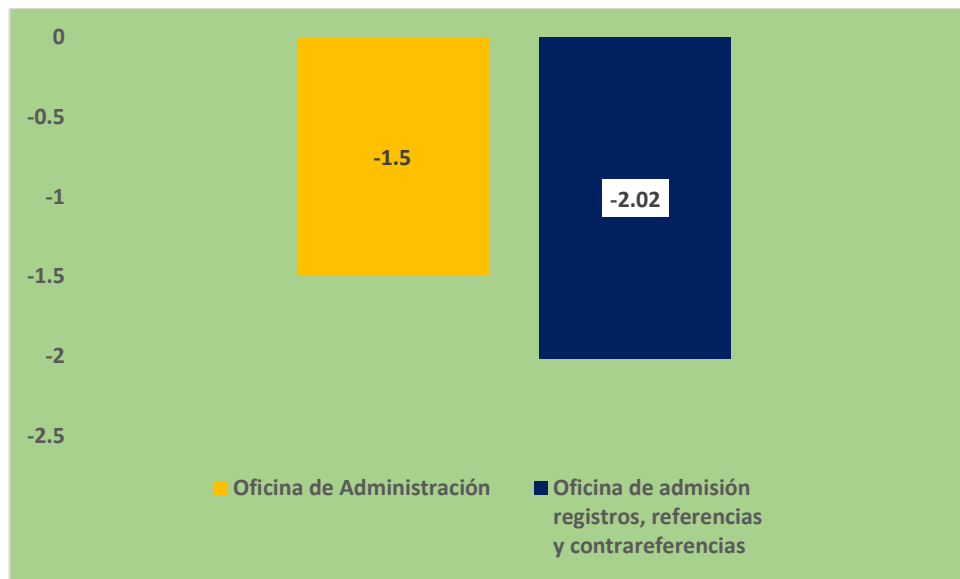


Grafico N° 12 Índice de calidad de atención de la dimensión Empatía según oficinas

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En los resultados obtenidos se observa que, los índices de calidad de atención, fueron negativos en las dos oficinas administrativas estudiadas; la Oficina de Admisión, Registro, Referencias y Contrareferencias del Seguro Social Red Asistencial Loreto, es la que obtuvo un índice de calidad (ICA) de mayor insatisfacción obteniendo un ICA de -2.264, esta oficina es importante en la relación institución paciente por la naturaleza de sus funciones, por lo que el Seguro Social Red Asistencial Loreto debe dar énfasis en mejorar el índice de calidad, toda vez que esta oficina en todas sus dimensiones está alejada del cero siendo los de mayor impacto las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta; por su parte la oficina de administración también tiene un índice de calidad negativo, pero está ligeramente mejor evaluado por los usuarios de este servicio. Estos resultados muestran semejanza con el estudio realizado por Ledezma (2017) donde afirma que en las áreas administrativas de Essalud sede central todas las dimensiones son negativas siendo la oficina de registro y filiación la que tuvo mejor evaluación de la calidad de atención, alcanzando un índice de calidad de -1.81, Por otro lado es contradictorio con el estudio realizado por Neyra & Diaz (2016) en la oficina registral del distrito de Porvenir Trujillo donde concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto alcanzando alguna de sus dimensiones los siguientes resultados: 73% para la capacidad de respuesta, un 79% para seguridad y para empatía 68%.

## CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

1. Los usuarios en las Oficinas Administrativas del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021, no se encuentran satisfecho con la calidad del servicio recibido en las dos Oficinas Administrativas siendo los índices de calidad negativos; la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias tiene un índice de -2.264, considerablemente alejado de cero que es el valor que mostraría una satisfacción plena; la Oficina de Administración ha tenido mejor evaluación alzando un índice de calidad de 1.95.
2. Los índices de calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Administración y la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias son negativos y superiores a dos (-2.3 y -2.15), siendo la percepción que los equipos de las oficinas no tienen aspecto moderno, no funcionan adecuadamente, no son atractivos los ambientes y que no poseen espacios publicitarios adecuados.
3. En la dimensión fiabilidad la Oficina de Administración tiene un índice de calidad de -2.1 y la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias es de -2.75, ambos índices muestran insatisfacción de los usuarios de estas dos oficinas.
4. Los índices de calidad de la Oficina de Administración en la dimensión capacidad de respuesta es de -2.04 y en la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias es -2.6, ambos superiores a menos dos, por lo tanto, están alejados de cero que es el nivel de satisfacción pleno.

5. En la dimensión seguridad ambas oficinas: Administración y Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias tienen un índice de calidad (ICA) de -1.8, la mejor evaluación de todas las dimensiones, la gran mayoría de los usuarios se siente seguros cuanto realizan una gestión en una de estas oficinas administrativas.
  
6. La dimensión empatía está por debajo de las expectativas, los usuarios obtienen menos de lo que esperaban del servicio; sin embargo, la Oficina de Administración obtuvo la mejor evaluación de todas las dimensiones alcanzando un índice de calidad de -1.5, lo más cercano a cero de todas las evaluaciones; la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias tuvo como índice -2.02.

## CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. La gerencia del Seguro Social de Salud de la Red Asistencial Loreto, debe tomar en cuenta que todos los índices de Calidad (ICA) de atención son negativos en todas las dimensiones, lo que indica que existe una insatisfacción en los usuarios al realizar diversos trámites en estas oficinas administrativas; para mejorar estos indicadores se recomienda hacer programas de mejoramiento continuo, con indicadores claros que permitan medir el desempeño de los colaboradores.
2. Para mejorar los indicadores de calidad en la dimensión elementos de tangibilidad el representante de la institución debe presupuestar para mejorar las apariencias de las oficinas, tanto de la Administración como de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias, ya que ambas oficinas tienen indicadores negativos que están alejados de cero que es el valor óptimo de satisfacción.
3. Se sugiere dar mayor fiabilidad a las dos oficinas, que el servicio que presta el personal lo debe efectuar con mayor habilidad, siendo muy cuidadoso, trato personalizado, el personal debe ser fiable y laborar con eficiencia, dando mayor énfasis en la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias donde el índice de calidad es de -2.75, el peor evaluado por los usuarios.
4. Se recomienda para mejorar los índices de calidad en la dimensión capacidad de respuesta monitorear al personal de las dos oficinas, después de aplicar programas de mejora continua ya que ambas tienen índices negativos superiores a menos dos, el monitoreo permitirá que

mejore la disposición y voluntad de los colaboradores para ofrecer servicios rápido y con una férrea voluntad de servicio.

5. La dimensión seguridad es la mejor evaluada, con mayor aproximación a cero y para seguir acercando las expectativas con la percepción es necesario que la gerencia refuerce o consolide las fortalezas que tienen estas oficinas, ya que ambas oficinas tienen el mismo índice de calidad aproximándose a cero.
6. Se recomienda a la gerencia poner más énfasis en el personal de la Oficina de Admisión, Registros, Referencias y Contrareferencias, donde el índice de calidad está por encima de menos dos para ello los colaboradores deben dar un trato cordial al público poniéndose en el lugar del usuario, es decir, saber cómo piensa el usuario, como quiere ser atendido y comprender su punto de vista.



## **CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN**

Adi, G. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Buenos Aires - Argentina.

Arrué, J. (2014). Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la Percepción del Usuario, periodo Junio a Setiembre 2014. Iquitos - Perú.

Arturo, K. (2011). Crece negocios. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/#:~:text=Calidad%20es%20el%20conjunto%20de,con%20expectativas%20en%20el%20consumidor>.

Barrios, A. (1999). <https://www./Downloads/Dialnet-Calidad De Servicio en las Entidades FinancierasVsLosRec-565192.pdf>.

Castro, F. (2010). Servicio de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo. México: Trillas.

Gil, C. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. Juanjui - Perú.

Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P. (2018). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw - Hill.

Ledesma, R. (2017). Calidad del Servicio percibido por los usuarios en la áreas administrativas de Essalud sede central 2017. Lima - Perú.

Neyra, J. & Diaz, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de el porvenir Trujillo- La Libertad en el año 2014. Trujillo - Perú.

Parasuraman, A. Zeithaml, A. & Bitner. (1993). Calidad total de la gestión de los servicios . Madrid - España: Diaz de Santos S.A. Madrid.

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, LL. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L . (2012). La fiabilidad es la habilidad para la calidad. México: Nirvana.

Salud, R. (2018). <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,elige%20los%20servicios%20de%20salud.&text=El%20usuario%20debe%20ser%20el,ATENCI%C3%93N%20CENTRADA%20EN%20EL%20USUARIO%3F>.

Veliz, M & Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur. Lima, Perú.

Zeithaml & Bitner. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa . México: Mc GrawHill.

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	INDICADORES	ÍNDICES	DISEÑO Y TIPO	POBLACIÓN Y MUESTRA PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO
<p><b>CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO MARZO 2021</b></p>	<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la calidad de los elementos tangibles del servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. Evaluar la calidad de los elementos tangibles del servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021.</p>	<p><b>Elementos tangibles</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<p>1,2,3 4,5,6</p> <p>7,8,9 10,11,12</p> <p>13,14,15, 16,17,18</p> <p>19,20,21 22,23,24</p> <p>25,26,27, 28,29,30</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>POBLACION:</b> La Población del presente estudio estará conformado por todos los usuarios de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud – Es Salud Red Asistencial Loreto, periodo marzo 2021 que hacen un total de 100 usuarios.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra es idéntica a la población</p>	<p>Encuesta</p>

	<p>2. ¿Cuál es la fiabilidad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es la empatía de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021?</p>	<p>2. Evaluar la fiabilidad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021</p> <p>3. Evaluar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021</p> <p>4. Evaluar la seguridad de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021</p> <p>5. Evaluar la empatía de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo marzo 2021</p>			<p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptiva</p>	<p><b>PROCESAMIENTO:</b></p> <p>Recolección de datos</p> <p>Construcción de la base datos con Excel-</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Elaboración de tablas y figuras</p>	
--	---	---	--	--	--	--	--

## 2. Instrumento de medición

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

Dimensión		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
		1	2	3	4	5
<b>Tangible</b>						
1	¿Considera usted que la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
2	¿Considera usted que las instalaciones de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, es visualmente atractiva?					
3	¿Considera usted que los equipos en la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, funcionan adecuadamente?					
4	¿Considera usted que en las ventanillas de atención de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto tiene material relacionado con el servicio (folletos) visualmente atractivo?					
5	¿Considera usted que las áreas de atención de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, son adecuadas?					
6	¿Considera usted que la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto posee paneles, espacios publicitarios adecuados para brindar información oportuna al usuario?					

Dimensión		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
7	¿Considera usted que el personal que atiende en las ventanillas de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, desarrolla adecuadamente sus funciones en el cargo asignado?					
8	¿El personal que atiende en las ventanillas de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto resuelve con prestancia técnica los casos y problemas a su cargo?					
9	¿Considera Ud. que el personal que atiende en las ventanillas de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, concluye con su atención brindando información en el tiempo adecuado?					
10	¿El personal que atiende en las ventanillas de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, actúa con equilibrio y criterio técnico en el tratamiento y solución de problemas a su cargo?					
11	¿Los servicios brindados por el personal del área administrativas de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, cubren las expectativas de atención del usuario?					
12	¿Los diversos procedimientos en los servicios que brindan en la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, son demasiados extensos para absolver consultas y causan disgustos al usuario?					

Dimensión		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
13	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, da respuestas precisas en forma directa o virtual a los usuarios?					
14	¿La comunicación con el usuario es oportuna en la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto?					
15	¿El tono y el lenguaje usado por los trabajadores que atienden en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, es cortés y adecuado para el usuario?					
16	¿El servicio de atención, en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, es eficiente?					
17	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, atiende con prontitud las llamadas telefónicas y resuelven las consultas?					
18	¿El personal que brinda atención, en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, demuestra competencia y habilidad para dar respuesta a los usuarios?					

Dimensión		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
Seguridad		1	2	3	4	5
19	¿El desempeño del personal que brinda atención en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, le inspira confianza?					
20	¿Las respuestas del personal que atiende en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, inspiran confianza?					
21	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, demuestra seguridad en el desarrollo de las funciones a su cargo?					
22	¿Usted se siente seguro en sus trámites realizados en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto?					
23	¿El personal que atiende en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, responden con educación a los usuarios?					
24	¿Los empleados que atienden en la ventanilla de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, deben tener apoyo y capacitación para realizar su trabajo?					

Dimensión		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
Empatía		1	2	3	4	5
25	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, deben dar una atención personalizada?					
26	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, debe demostrar amabilidad en la atención al usuario?					
27	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, comprende al usuario y evita inadecuadas esperas en la atención?					
28	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, lo trato cordialmente?					
29	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto atienden conociendo las necesidades e interrogantes de los usuarios?					
30	¿El personal de la oficina administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Loreto, atienden brindando información relevante a los usuarios?					

### 3. Consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_,  
acepto participar voluntariamente en el estudio “CALIDAD DEL SERVICIO  
PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL  
SEGURO SOCIAL DE SALUD RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO MARZO  
2021”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de  
mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y  
estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante  
Investigador/a

Firma

Responsable

Firma Investigador/a

Responsable

Iquitos, de del 2021

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de  
cada parte