

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**LA CALIDAD RELACIONAL DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO  
INTEGRAL DE SALUD EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO – REGIÓN  
PUNO PERIODO 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LIDIA CLEOFE APAZA VENTURA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA CALIDAD RELACIONAL DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO  
INTEGRAL DE SALUD EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO – REGIÓN  
PUNO PERIODO 2015**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. LIDIA CLEOFÉ APAZA VENTURA**

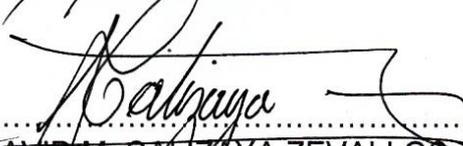
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 03 DE FEBRERO DEL 2017**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

PRESIDENTE	:	 ..... Dr. GERMAN MEDINA COLQUE
PRIMER MIEMBRO	:	 ..... M.Sc. ROLANDO E. RODRIGUEZ HUAMANI
SEGUNDO MIEMBRO	:	 ..... M.Sc. ROMULO HUACASI GONZALES
DIRECTOR DE TESIS	:	 ..... Dr. DAVID M. CALIZAYA ZEVALLOS
ASESOR DE TESIS	:	 ..... M.Sc. MIRIAN HANCCO GOMEZ

**Área:** Administración de marketing.

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del cliente.

## DEDICATORIA

Con todo mi amor, cariño y respeto dedico este trabajo a mi amado esposo Javier, mis queridos hijos Joaquín y Danna y a mis adorados padres, por su apoyo material y sobre todo moral que me ofrecieron en toda mi formación profesional, haciendo posible la culminación de mis estudios superiores.

Dedico también con gran aprecio este trabajo a los docentes de la Escuela profesional de Administración, quienes me transmitieron los conocimientos para un buen desenvolvimiento en la sociedad, y fueron mis guías en el aprendizaje.

## AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y la escuela profesional de Administración y a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos sirven para ser útiles a la sociedad.

Muchas Gracias.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	19

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO .....	21
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	40
2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	44

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48

**CAPÍTULO IV****CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

4.1	CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN .....	51
-----	---	----

**CAPÍTULO V****EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1.	DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 .....	55
5.2.	DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 .....	68
5.3.	DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 .....	78
5.4.	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	81
5.4.1.	Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	81
5.4.2.	Contrastación de la Hipótesis específica 2.....	82
5.4.3.	Contrastación de la Hipótesis general .....	82
	CONCLUSIONES .....	83
	RECOMENDACIONES .....	84
	BIBLIOGRAFÍA.....	85
	ANEXOS.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	55
Tabla 2. Atención por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	57
Tabla 3. Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	58
Tabla 4. Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno.....	59
Tabla 5. El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	60
Tabla 6. Al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno.....	61
Tabla 7. Al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle. ....	62
Tabla 8. Las instalaciones, se consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado. ....	63
Tabla 9. El Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	64
Tabla 10. Importancia de tener un seguro de salud. ....	65
Tabla 11. Nivel de aseguramiento - 2015.....	66
Tabla 12. Los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno.....	68
Tabla 13. La calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno.....	70
Tabla 14. La atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva.....	71
Tabla 15. Los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	72
Tabla 16. El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios. ....	73



Tabla 17. Los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas. ....74

Tabla 18. Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares.....75

Tabla 19. Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....76

Tabla 20. La atención al usuario que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno. ....	56
Grafico 2. Atención por el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno. ....	57
Grafico 3. Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno.....	58
Grafico 4. Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno.....	59
Grafico 5. El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud -Región Puno. ....	60
Grafico 6. Al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	61
Grafico 7. Al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle. ....	62
Grafico 8. Las instalaciones, se consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado. ....	63
Grafico 9. El Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	64
Grafico 10. Importancia de tener un seguro de salud. ....	65
Grafico 11. Nivel de aseguramiento – 2015.....	67
Grafico 12. Los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	69
Grafico 13. La calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	70
Gráfico 14. La atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva. ....	71
Gráfico 15. Los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	72
Gráfico 16. El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios.....	73

Gráfico 17. Los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas.....	74
Gráfico 18. Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares.....	75
Gráfico 19. Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	76
Gráfico 20. La atención al usuario que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno. ....	77

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Encuestas. ....	89

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “LA CALIDAD RELACIONAL DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO – REGION PUNO PERIODO 2015”, Tiene como Objetivo General: Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno periodo - 2015. El estudio es NO EXPERIMENTAL porque no se produce una manipulación en la investigación. El diseño de investigación es TRANSVERSAL EXPLICATIVO, el cual está orientado a la comprobación de hipótesis causales, y además la recolección de datos se realizará una sola vez y en un determinado periodo de tiempo. Las unidades muestrales posean las características de la población tomaremos en cuenta los criterios del azar y los procedimientos estadísticos, ya que ellos favorecen que la muestra sea representativa tanto para definir la forma de la selección de las unidades muestrales como para determinar su tamaño. El sistema de muestreo es no probabilístico y por conveniencia del investigador. El presente trabajo de investigación incide en la relevancia de la calidad relacional en el proceso de aseguramiento al Seguro Integral de Salud; es decir, en la medida en que el usuario perciba que la calidad es importante en la institución tendera a darle mayor valor a un seguro de salud. Asimismo, un adecuado desempeño en la calidad relacional por parte de los profesionales del Seguro Integral de Salud como son comunicación, empatía, absolución de consultas, horarios adecuados, infraestructura, etc, lo que hace que el usuario perciba una buena atención.

**Palabras clave:** Quality, process, assurance, user, insurance.

## INTRODUCCIÓN

El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

De esta forma, estamos orientados a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Pero el SIS también busca mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

El Objetivo General es “Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno periodo-2015.”.

El Trabajo de investigación está estructurado en 5 capítulos, los cuales están desarrollados de la siguiente forma: Capítulo I: Planteamiento del problema, fundamentando y formulando el problema de investigación, los antecedentes y objetivo de la investigación. En el capítulo II: Marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación. Se expone la literatura teórico científico sobre el tema, que constituyeron la base científica de la investigación, y la definición de términos básicos. Se incluye también hipótesis y variables. En el Capítulo III: Metodología de la investigación se expone el tipo de investigación, método y técnicas empleadas, población y muestra, validación y aplicación del

instrumento de recolección de datos. En el Capítulo IV: Características del área de investigación. Se resalta el ámbito e información de la empresa en estudio. En el Capítulo V: La exposición y análisis de los resultados de la investigación. Se describe, analiza, e interpretan los datos obtenidos, mediante la aplicación de instrumentos sobre la base de las variables e indicadores con la finalidad de evaluar y determinar la validez de los instrumentos por medio de la demostración y del razonamiento. Finalmente se señalan las conclusiones a las que se arribó, recomendaciones y la bibliografía citada para la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El aseguramiento universal en salud es una de las intervenciones que busca el pleno derecho de atención para todos los peruanos, al mejorar el acceso a un conjunto de prestaciones en condiciones adecuadas de equidad, calidad y dignidad. Con esta Ley el Estado tiene la obligación de garantizar el derecho de la persona a la seguridad en salud, por consiguiente a velar por su financiamiento, es así que el Seguro Integral de Salud asume el reto de romper la barrera económica existente entre la población urbana y rural el acceso a los servicios de salud, como una estrategias que priorice las necesidades de la población y permitan incrementar el acceso a los servicios de salud de toda la población en especial la población pobre y extremadamente pobre.

El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

De esta forma, estamos orientados a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Siendo que la salud ocupa un lugar muy importante para el desarrollo del país y de nuestra región. El Seguro Integral de Salud está comprometido a asegurar las condiciones para un acceso universal a la salud en forma gratuita, continua, oportuna y de calidad con prioridad en las zonas de concentración de pobreza y en las poblaciones más vulnerables.

El Seguro Integral de Salud desde su implementación ha desarrollado, monitoreado y evaluado el proceso de afiliación, a fin de orientar a las personas en situación de pobreza y extrema pobreza que serán beneficiarias del seguro subsidiado en salud y el seguro Independiente con atención individual y familiar, dirigido a personas de escaso poder adquisitivo y que no poseen ningún seguro de salud, sin embargo el SISFOH (Sistema de Focalización de Hogares) del MIDIS se ha convertido en un sistema de evaluación socioeconómica no satisfactoria a las demandas de la población, quedando una parte de la población pobre que no puede afiliarse.

La constante mejora de la calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para el Seguro Integral de Salud (SIS), por lo que es necesario fortalecer la calidad "relacional", de los profesionales del SIS con los usuarios, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios. Teniendo en cuenta que la mayor parte de las quejas de los usuarios no se deben a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación.

En la actualidad se ha notado que existe una buena calidad relacional de los trabajadores profesionales que hacen que exista una optima atencion directa con los usuarios del Seguro Integral de Salud por lo que se ha definido de la siguiente manera:

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera influye la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno durante el periodo 2015?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo incide la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el nivel de aseguramiento en la Región Puno?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la implicancia de la calidad relacional en la buena atención al usuario?

### **Problema específico 3**

¿Qué aspectos debe contener una propuesta para mejorar la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud para incrementar los niveles de aseguramiento?

## **1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Al desarrollar el proyecto de investigación se ha recurrido a fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de investigación, no existiendo temas directamente relacionados pero si, que tiene alguna relación, por lo que se ha encontrado lo siguiente:

En el estudio “Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo” realizado por (Chavez de Paz, Ramos, & Galarza, 2009) se obtuvo como resultado que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos, el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.

De acuerdo a (Villanueva, Riega, Torres, Yabar, & Alarco, 2003) en su estudio “Cumplimiento de Estándares de Calidad en la Atención del Parto Institucional y Nivel de Satisfacción de Usuarias” se demuestra la falta de correlación entre el nivel de satisfacción de usuarias y el nivel de cumplimiento de índices estandarizados de atención del parto en los Centros Hospitalarios.

En el estudio: “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados” realizado por (Seclén-Palacin&Darras, 2000) se obtuvo que Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

Mientras que en otro estudio, “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Salud en el Hospital de la Base Naval del Callao” ejecutado por (Huiza Guardia, 2006) muestra que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera influye la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno periodo-2015.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- O.E.1: Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el nivel de aseguramiento en la región Puno
- O.E.2: Analizar la implicancia de la calidad relacional en la buena atención al usuario.
- O.E.3: Realizar una propuesta para mejorar la calidad relacional de los profesionales del SIS para incrementar los niveles de aseguramiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios representa una de las principales tendencias en el sector de la salud y es precisamente esta calidad lo que distingue a las empresas con éxito de aquellas que permanecen en la media. La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa y/o institución: la competencia y la existencia de clientes/usuarios cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a esta definición.

#### **CALIDAD**

El punto de partida de toda gestión de calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Es posible entender la evaluación de la calidad de un servicio llevada a cabo por el consumidor a partir de los diferentes modelos que han sido desarrollados en este terreno estos últimos quince años. Los tres modelos más reconocidos habitualmente proponen que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio.

El Modelo de Grönross (1984), propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

La Calidad Técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, gran surtido...)

La Calidad Funcional (también conocida como Calidad Relacional), que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (por ej.: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies). Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto, hablaremos de la calidad de la relación.

Además es necesario conocer que el concepto de calidad varía según las culturas. Por otra parte, los diferentes componentes de la calidad no revisten la misma importancia en todos los países.

Así, si admitimos que ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas del cliente o incluso sobrepasarlas, los principales componentes de la calidad del servicio son:

- 1º.- **Carácter tangible:** es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación.
- 2º.- **Fiabilidad:** consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los consumidores insatisfechos no realizan reclamaciones pero no vuelven al establecimiento.
- 3º.- **Rapidez:** se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente. Se ha demostrado que la rapidez del paso por caja, es una variable a la cual el cliente es muy sensible.
- 4º.- **Competencia:** del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. Para ello el personal debe estar bien formado.
- 5º.- **Cortesía:** expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal hacia el cliente. La amabilidad puede adquirir carácter de estrategia comercial (estrategia SBAMde la cadena UCHAN: Sonrisa, Buenos días/ tardes, Au revoir, Merci).
- 6º.- **Credibilidad:** es decir, honestidad de la empresa de servicios tanto en sus palabras como en sus actos como por ejemplo en plazos de entrega, tratamiento del pedido, garantía, garantía, servicio post-venta.

- 7º.- Seguridad:** ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- 8º.- Accesibilidad:** que se traduce por la facilidad con la que el consumidor puede utilizar el servicio en el momento que lo desee. El acondicionamiento de las secciones y unas señalizaciones más claras aumentan la comodidad para el cliente...
- 9º.- Comunicación:** se debe informar al consumidor con un lenguaje que éste entienda, para poder ayudarlo a guiar su elección.
- 10º.- Conocimiento del consumidor:** se trata del esfuerzo realizado por la empresa para entender a los consumidores y sus necesidades.

## **DIFICULTADES Y PROBLEMAS PARA OFRECER CALIDAD**

En cuanto a la Calidad Relacional, solamente se han movilizado las energías de algunos pero todavía queda lejos de acceder a todas las mentes. Se conoce que uno de los principales factores que inducen a la falta de calidad relacional es la ausencia de compromiso de toda la dirección de las empresas en el proceso.

Los estudios recientes muestran que, el cliente es cada vez más exigente. Sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y no es la misma para el comprador que para el proveedor del servicio. Por otra parte, la calidad de un servicio se percibirá de forma diferente según sea nuevo o muy difundido.

La actitud del cliente con respecto a la calidad del servicio cambia a medida que va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida.

En un principio, suele contentarse con el producto base, sin servicio y por lo tanto más barato. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar deseando lo mejor.

Otro problema adicional es que la calidad concebida y la calidad percibida rara vez marchan a la par. La superioridad de un nuevo servicio sólo en contadas ocasiones resulta tan evidente para un cliente potencial como para su creador.

Además los clientes tienden a callarse su insatisfacción en materia de servicios, porque la mayor parte de los servicios requiere la intervención de una persona. Entonces, expresar su descontento equivale, a ojos del cliente, a incriminar a alguien, a colocarlo en una situación difícil. Es mucho más sencillo hacer una reclamación acerca de un producto defectuoso que sobre un camarero poco diestro o poco sonriente por ejemplo. Ese silencio es grave para las empresas en materia de servicios ya que el cliente raramente concede una segunda oportunidad. Un cliente al que no le satisface su primera experiencia es, casi siempre, un cliente perdido.

Además, cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia sus componentes. Lo juzga como un todo, lo que prevalece es la impresión del conjunto, y por ello cuando existe algún defecto en un elemento de un servicio, el cliente tiende a generalizar los defectos a todo el servicio. Es, pues, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos. Por lo tanto se dice: "en materia de servicios, la calidad, o es total o no existe", entonces de nada sirve ofrecer una comida suntuosa sobre un mantel de papel, ni un teléfono inteligente sin asistencia técnica.

Es mucho más difícil gestionar la calidad de un servicio que la de un producto.

En general, los servicios presentan un número mucho mayor de características que los productos y éstas resultan más visibles. Hay muchas más cosas que observar y comentar sobre unos grandes almacenes, por ejemplo, que sobre un coche y además el cliente no ve el perno que sujeta la caja de cambios de un automóvil, pero ve de inmediato el mal humor de una cajera. Pero este problema no acaba aquí, ya que cuantos más elementos incluye la prestación de un servicio, mayor será el riesgo de error y por tanto mayor el riesgo de insatisfacción del cliente.

El servicio presenta la particularidad de que se fabrica y se consume al mismo tiempo.

No puede haber tampoco desechos. Desgraciadamente, no se puede tirar a las personas insatisfechas que fueron por un seguro de salud y salieron sin él.

## **ATENCION AL CLIENTE**

Poner los sentidos en aquel que adquiere un producto o servicio. El concepto de atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

En ese sentido, existen recursos humanos especializados en dicha actividad, entrenados por ejemplo en dicción, oratoria, escritura, protocolo....

## ATENCION AL USUARIO

Poner los sentidos en aquel que usa algo.

## SERVICIO AL CLIENTE

Responder a las necesidades de aquel que adquiere un producto o servicio. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrado con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

### Elementos del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

### Factores que intervienen en el servicio al cliente:

- **Amabilidad:** hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.
- **Atención personalizada:** es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente.

Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

- **Rapidez en la atención:** es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- **Ambiente agradable:** es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- **Comodidad:** hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- **Seguridad:** hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen

claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

- **Higiene:** hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Según el autor Serna (2006), define que:

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos..

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

### **Características del servicio al cliente**

En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.

6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto.

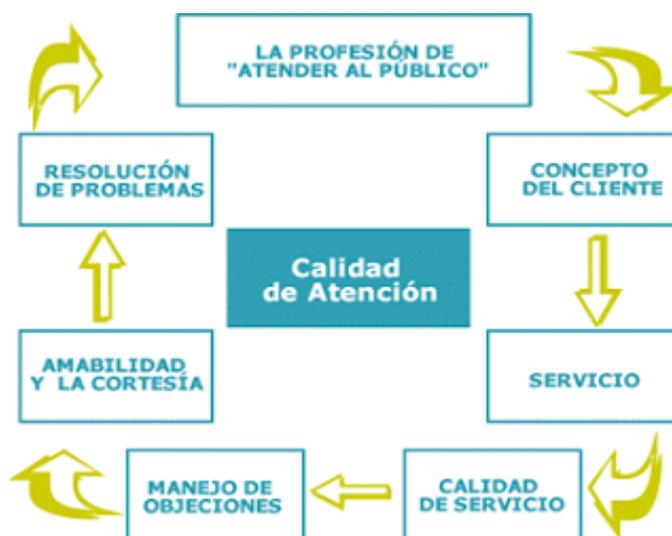
Puntos en común de las empresas orientadas al servicio al cliente, Serna (2006), afirma que:

Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- a) Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- b) Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- e) Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- f) Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- g) Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

Los elementos enunciados son el contexto dentro del cual se presentaran la metodología para analizar la auditoria del servicio, con empresas industriales y de servicios.

Por último, más que una recomendación es un requerimiento para todo negocio tener el servicio de atención al cliente, no es solo para aclarar dudas, es una estrategia de ventas importante que otorga la fidelización del cliente.



## ESTRATEGIAS DE ATENCION AL USUARIO

La estrategia de atención al usuario requiere la participación de toda la organización siguiendo la cadena:

1. EL Liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
2. La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
3. La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
4. La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
5. La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.

6. El valor del servicio impulsa la satisfacción del usuario.
7. La satisfacción del usuario impulsa la lealtad del usuario.
8. La lealtad del usuario impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

## ATENCION AL USUARIO

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al usuario es una potente herramienta de marketing.

### Conceptos Básicos en la Atención al Usuario.

1. **Calidad:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
2. **Eficacia:** Óptima relación entre el servicio prestado y la necesidades del usuario y satisfacer las necesidades debe ser un resultado que se ha planificado, que normalmente se traducen en una especificación ya sea explícita o implícita.
3. **Eficiencia:** Es la optimización de los procesos y utilización racional de los recursos. **ISO 9000**, la define como “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.

4. **Efectividad:** Es el resultado de la eficacia y más la eficiencia.
5. **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
6. **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
7. **Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
8. **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando **empatía** y **capacidad negociadora**.
9. **Calidad Percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, limpieza...).

10. **Capacidad de Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios.
11. **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios.
12. **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera durante el proceso así es solicitado por el usuario.
13. **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones más valorados por los usuarios.
14. **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de las Dependencias u Oficinas. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten las ODSIS y el SIS Central, los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
15. **Fiabilidad:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

16. **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
17. **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
18. **Orientación al Usuario/Paciente:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
19. **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
20. **Profesional:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo.
21. **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
22. **Usuario/ Paciente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan.

## FIDELIZACION DEL CLIENTE/USUARIO

La fidelización requiere no sólo el uso de métodos y herramientas sino también una fuerte voluntad por parte de la empresa/institución de tornarse decididamente hacia el cliente/usuario.

## LA CALIDAD RELACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

El mercado es una red de redes y cada uno elige la red en la que se reconoce y le reconocen mejor. La organización también es una red de relaciones.

La calidad de las relaciones que mantienen los profesionales condiciona el uso eficaz de los sistemas de gestión y los procedimientos de trabajo y consecuentemente, la sostenibilidad de los resultados. Podemos conocer qué tarea hay que realizar y tener los sistemas y procedimientos para realizarla, pero si la relación de los profesionales está deteriorada o es inexistente, ni se utilizan los sistemas y procedimientos de forma eficaz ni se sostienen los resultados.

Entendemos a las organizaciones como una red de relaciones que se orientan a la producción de bienes y servicios.

Los procedimientos en las organizaciones ordenan la tarea pero la calidad de las relaciones que las personas mantienen hace que la tarea sea eficiente y sostenible en el tiempo y los profesionales se sientan satisfechos.

La responsabilidad directiva tiene sentido si crea relaciones internas y externas que hacen posible que lo que se desea ocurra.

Desarrollar habilidades de relación aumenta la capacidad de afrontar entornos complejos e inciertos que requieren moverse con fluidez en espacios y culturas relacionales diversas.

Es necesario trabajar para consolidar equipos eficientes que se relacionen de forma positiva.

Crear, activar o regenerar las relaciones con las personas necesarias de dentro y fuera de la organización que hacen posible que se cumplan los resultados esperados.

La interacción entre los profesionales de contacto y los clientes influye sobre la satisfacción y lealtad del cliente (Brown y Lam, 2008). La satisfacción del cliente mejora si la interacción con el empleado de contacto es positiva y se evalúa que el servicio se ha prestado con calidad. Así, el encuentro de servicio es clave para la evaluación de la calidad de servicio. Por ello, es crítico que el servicio prestado se adapte a las características particulares del encuentro de servicio y del tipo de cliente.

La calidad de servicio hace referencia a una evaluación subjetiva de la excelencia del servicio (Georgi, 2008). Se aprecia cierta evolución en el estudio de la calidad de servicio. En su día, Grönroos (1984), diferenció dos dimensiones. Por una parte, la dimensión funcional o calidad del proceso, que refleja cómo se presta el servicio, describiendo la naturaleza y el proceso de interacción entre el proveedor del servicio y el cliente. Esta dimensión incluye la accesibilidad al empleado de contacto y cómo éste desarrolla su trabajo. Por otra, la dimensión técnica más instrumental, que refleja lo que el cliente recibe de la prestación del servicio. De este modo, mientras que los clientes puedan evaluar la calidad técnica de manera más objetiva, tienden a percibir la calidad funcional de un modo más subjetivo (Grönroos, 1984).

*Calidad de servicio relacional* Sánchez - Hernández *et al.* (2009; 2010), Incluye aspectos como la empatía del empleado (para ponerse realmente en el lugar del cliente y ser co-partícipe de sus emociones), su autenticidad o

sinceridad en el trato; y la provisión de pequeños extras que no son habituales y que proporcionan una experiencia muy placentera o especialmente importante para el usuario. Diferentes estudios han confirmado la existencia de la calidad de servicio funcional y relacional como dos dimensiones diferentes de la interacción entre empleado y usuario (Peiró, Martínez-Tur y Ramos, 2005; Sánchez- Hernández *et al.*, 2009). Ahora bien, no siempre tienen la misma importancia para los usuarios. Los aspectos relacionales tienen una especial relevancia cuando se trata de servicios con alto contenido emocional (por ejm., porque existe una relación continuada en el tiempo entre proveedor del servicio y usuario) que van más allá de un mero intercambio (Gwinner *et al.*, 1998).

## **EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

(Conocido también por el anglicismo Quality Assurance) es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un Sistema de Calidad para que los requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos. Entre estas actividades se encuentran la medición sistemática, la comparación con estándares, el seguimiento de los procesos, todas actividades asociadas con bucles de realimentación de información. Estas actividades contribuyen a la prevención de errores, lo cual se puede contrastar con el Control de Calidad, que se centra en las salidas del proceso.

Consiste en auditar los requisitos de calidad y los resultados obtenidos a partir de medidas de control de calidad, a fin de garantizar que se utilicen definiciones operacionales y normas de calidad adecuadas.

Es muy común, que las actividades llevadas a cabo durante este proceso sean supervisadas por un departamento de aseguramiento de la

calidad. Este proceso utiliza datos obtenidos durante el proceso Realizar el Control de Calidad.

## **HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS**

Herramientas de Gestión y Control de Calidad: Este proceso utiliza las mismas herramientas y técnicas que los procesos. Planificar la Calidad y Controlar la Calidad. Adicionalmente pueden utilizarse otras herramientas como: Diagramas de Afinidad. Graficas de programación de decisiones de proceso (PDPC). Dígrafos de Interrelaciones. Diagramas de Árbol. Matrices de Priorización. Diagramas de Red de la Actividad.

Auditorias de Calidad: Se trata de revisiones estructuradas e independientes, que permiten determinar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, los procesos y los procedimientos del proyecto y de la Organización. Pueden confirmar la implementación de solicitudes de cambio aprobadas.

Análisis de procesos: Sigue los pasos establecidos en el Plan de Mejoras del Proceso para determinar las mejoras necesarias.

## **UNA DEFINICIÓN PSICOSOCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO**

Como ocurre con otros conceptos, el de calidad se muestra escurridizo. Hay diferentes enfoques o perspectivas a la hora de entender qué es la calidad. No existe, por tanto, una única definición de calidad.

Reeves y Bednar (1994), señalaron la existencia de cuatro enfoques acerca de la calidad:

*Calidad como excelencia.* Se define como “lo mejor en sentido absoluto”.

La calidad se entiende como la búsqueda de la excelencia. A pesar de ser tan subjetiva, esta definición facilita el compromiso de los empleados así como la satisfacción del cliente que puede pagar por este tipo de producto o servicio.

*Calidad como valor.* Desde este enfoque se señala que la definición de calidad debe incluir tanto la calidad en sí misma como los costes que supone. Una buena relación entre calidad y costes sería posiblemente la noción que mejor describiría este enfoque de calidad. Se pone el énfasis, pues, en la eficiencia de los procesos y las estructuras que hacen posibles los bienes y los servicios.

*Calidad como ajuste especificaciones.* Esta perspectiva tiene dos objetivos. Primero, definir los deseos del cliente y traducirlos en características físicas. Segundo, orientar la producción en formas estandarizadas que logren las características de la calidad esperada. Este enfoque está ligado al desarrollo de procedimientos que guíen la producción de bienes y la prestación de servicios.

*Calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor.* Desde este enfoque, la calidad se define como el grado en que se logran satisfacer las expectativas del cliente. Al poner el acento sobre todo en las expectativas de los clientes, es necesario controlar sus juicios subjetivos.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **ADMINISTRACIÓN.-** Ciencia social compuesta de principios técnicos y prácticos; cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se

puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales, con frecuencia conflictiva, en un solo organismo, para que ellos puedan operar como una sola unidad.

- **ATENCIÓN.-** La atención es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Poner los sentidos en algo o alguien.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA.-** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **ATENCION AL USUARIO.-** La atención al usuario es el contacto directo para permitirle al usuario una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación, información con relación a la entidad. De igual forma es uno de los canales más importantes para que los usuarios expresen sus manifestaciones y dejen consignados los reconocimientos de las oportunidades de mejora para la salud. La cual se encarga de orientar, direccionar y acompañar al usuario desde el ingreso a la que se requiera, siempre velando por el cumplimiento de los deberes y derechos de las personas que acceden al servicio de salud.
- **CALIDAD.-** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La

satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

- **CALIDAD PERCIBIDA.-** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, limpieza...).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA.-** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- **CAPACITACIÓN.-** Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.
- **CLIENTE.-** Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

- **ORGANIZACIÓN.-** Es el sistema, método u orden como ha de establecer o reformarse una cosa, sujetando a reglas el número, armonía y dependencias de las partes que la componen o han de componerla.
- **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.-** Orientada en el sentido de disponer las cosas en forma tal que todas las operaciones realizadas se hallen en dependencias distintas, distribuyendo el trabajo con separación perfecta de la responsabilidad, si la hubiera y se eviten posibles conflictos de ejecución de operaciones.
- **ORGANIGRAMA.-** Estructura de la organización de una empresa, representada gráficamente en un sistema de relaciones entre los distintos puestos de trabajo, los cuales resultan individualmente de una jerarquía de funciones y de una definición de las misiones particulares o individuales.
- **EFICIENCIA.-** Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con Eficiencia lo que se ha programado.
- **OPTIMIZACION.-** Todo proceso decisorio humano, sea de un individuo o de una organización, se ocupa de descubrir y seleccionar alternativas satisfactorias; solo en casos excepcionales se preocupa de descubrir y seleccionar alternativas óptimas.

- **SERVICIO.-** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común. Intangible, no se percibe al tacto.
- **USUARIO.-** Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

## 2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### HIPÓTESIS GENERAL

La calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud influye directamente en el proceso de aseguramiento en la región Puno, periodo – 2015.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H.E.1: Es regular la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el nivel de aseguramiento en la región Puno.

H.E.2: La calidad relacional tiene implicancia directa en la buena atención al usuario en el Seguro Integral de Salud.

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### HIPÓTESIS GENERAL

- Variable Independiente: Calidad relacional.
- Variable Dependiente: Proceso de aseguramiento.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### H.E.1.

V.I.: calidad relacional.

V.D.: nivel de aseguramiento.

### H.E.2.

V.I.: Calidad relacional.

V.D.: atención al usuario.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del trabajo que se realizó, básicamente permitirá mejorar el manejo del aseguramiento de la calidad de la Institución, considerando el proceso de aseguramiento, procedimientos y políticas, ello permitió conocer la eficacia de las mismas y la gestión del desempeño en el manejo de clientes y la toma de decisiones.

Por otro lado, de referencia para instituciones dedicadas a este rubro y empresas en relación al tema y a los estudiantes interesados en asuntos de investigación de la Escuela profesional de Administración.

Aporte bibliográfico, para los estudiantes del Escuela Profesional de Administración y para otras instituciones afines o que deseen trabajar con instituciones del sector en mención.

### 3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de la investigación se hace uso del METODO DESCRIPTIVO, ANALITICO Y DEDUCTIVO, este método sirve para describir, analizar y deducir sistemáticamente los procedimientos aplicados en la atención al usuario.

Método Descriptivo; En este método se describe las características propias de la organización y su implicancia en el manejo del aseguramiento de la calidad, lo que permite identificar los factores que optimicen la calidad relacional.

Método Analítico; esto permitió realizar el análisis de las variables de investigación como es la calidad relacional y el proceso de aseguramiento.

Método Deductivo; Nos permite determinar los aspectos más importantes, así como sacar las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

### 3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es NO EXPERIMENTAL porque no se produce una manipulación en la investigación. El diseño de investigación es TRANSVERSAL EXPLICATIVO, el cual está orientado a la comprobación de hipótesis, y además la recolección de datos se realizará una sola vez y en un determinado periodo de tiempo.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó un conjunto de modalidades operativas, como son documentos fuente: Documentos normativos, informes, resoluciones, memorias anuales boletines informativos y otros.

#### **Técnicas:**

##### **La Encuesta**

Para la recolección de los datos se aplicó la técnica “Encuesta”, que fue aplicada a los usuarios del Seguro Integral de Salud, con la finalidad de determinar la situación actual de la misma así como a los trabajadores.

##### **Observación**

Observación es un procedimiento empírico básico cuyo objetivo es determinar las propiedades o manifestaciones de un hecho actual. La observación que se empleara será la observación directa.

#### **Instrumentos:**

##### **El cuestionario.**

El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario: el cual se utilizó en la investigación, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, se considero preguntas de tipo cerradas.

**Ficha de observación.**

En ella se registra una descripción detallada del fenómeno estudiado, el cual puede ser un lugar, una persona o un evento en particular. La información de la ficha debe ser clara y precisa, destacando aquellos aspectos que puedan ser significativos a la hora de analizar de manera general todos los resultados de la investigación. Por ello es importante describir a la perfección todo lo que se vea.

**POBLACIÓN Y MUESTRA****Población**

Considerando que la población hace referencia al conjunto de elementos que conforman la situación problemática y estos presentan características de interés al tema que se está investigando. Por sus características particulares la población está conformada por los profesionales del Seguro Integral de Salud de la ciudad de Puno, según memoria anual son de 11 personas y los usuarios son de 2102.

**Muestra**

Las unidades muestrales poseen las características de la población tomaremos en cuenta los criterios del azar y los procedimientos estadísticos, ya que ellos favorecen que la muestra sea representativa tanto para definir la forma de la selección de las unidades muestrales como para determinar su tamaño.

El sistema de muestreo es probabilístico y por conveniencia del investigador.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Aplicamos:

$$n = \frac{2102 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2(2102 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 189$$

Donde obtenemos la siguiente muestra de 189 personas usuaria y 11 trabajadores que viene a ser el 100% de la población.

## CAPÍTULO IV

### CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

##### SEGURO INTEGRAL DE SALUD.

Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

De esta forma, estamos orientados a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Pero el SIS también busca mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

## Visión

Ser reconocida como una institución líder en aseguramiento público en salud al servicio de las personas.

## Misión

Somos una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS pública que administra fondos y gestiona riesgos de salud, a través de una gestión eficiente, financiando siniestros, fomentando la cultura de aseguramiento y de prevención en salud para la satisfacción de la población objetivo.

## Valores Institucionales

Responsabilidad.- El SIS y sus trabajadores son conscientes que sus decisiones pueden generar valor agregado en sus vidas y en los que nos rodean y que la responsabilidad es un acto o una decisión que realizamos en forma convincente y con un propósito de servicio en salud de la población.

Equidad.- El SIS y sus trabajadores se preocupan por brindar protección financiera a sus afiliados de acuerdo a sus necesidades de salud.

Compromiso.- Los trabajadores del SIS muestran una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional.

Vocación de Servicio.- El SIS y sus trabajadores se preocupan de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren de afiliación y financiamiento.

Ética.- Los trabajadores del SIS demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

**Puno.** (San Carlos de Puno, 4 de noviembre de 1668), es una ciudad del sureste del Perú, capital del departamento de Puno y provincia de Puno.

Su Festividad Virgen de la Candelaria fue declarada Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la Unesco el 27 de noviembre de 2014.

La ciudad de Puno según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2007 una población de 125.663 habitantes.

Su extensión abarca desde el centro poblado de Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noroeste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad Mi Perú al suroeste (carretera a Moquegua).

El espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada (la parte céntrica), rodeada por cerros. La parte alta de la ciudad tiene una superficie semiplana (Comunidad Mi Perú, Yanamayo). Oscilando entre los 3810 a 4050 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del

mundo. Actualmente tiene una extensión de 1566,64 ha, la cual representa el 0,24 % del territorio de la provincia de Puno.

En la región Puno cada comunidad, distrito y provincia le rinde homenajes a sus santos patronos, heredados desde la época del Virreinato del Perú; pero que trae consigo además ritos ancestrales propios de las culturas quechua y aimara, relacionados al culto a la pachamama (madre tierra), la mama ccota (lago Titicaca), los apus (cerros tutelares en cada pueblo), estaciones naturales, etc. En suma se funden la creencia católica y la ancestral en un sincretismo único, expresando la devoción con danzas, cantos, comidas, etc. Además se sabe que la ubicación de las iglesias construidas siempre tuvieron como base "adoratorios" construidos por los pueblos originarios, pues era así el afán de catequizar con la "extirpación de idolatrías" durante la colonia.

## **SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL PUNO**

Para determinar la incidencia de la calidad relacional de los profesionales del SIS en el proceso de aseguramiento, debemos entender información básica, como:

### **Tendencia de la Población asegurada al SIS**

La tendencia de la población asegurada al SIS, ha tenido cambios debido a la coyuntura y los nuevos lineamientos de las políticas orientadas a ampliar la cobertura del aseguramiento universal en salud en el país. Cabe indicar que la población de asegurados al SIS es más de la mitad de la población demográfica proyectada para el año.

## CAPÍTULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

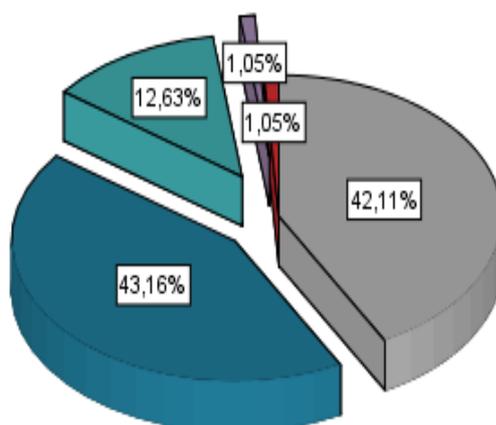
#### 5.1. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

**Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del SIS en el nivel de aseguramiento en la región Puno.**

**Tabla 1.** El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	80	42,1	42,1	42,1
Bueno	82	43,2	43,2	85,3
Regular	23	12,6	12,6	97,9
Malo	2	1,1	1,1	98,9
Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta



**Grafico 1.** El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno.

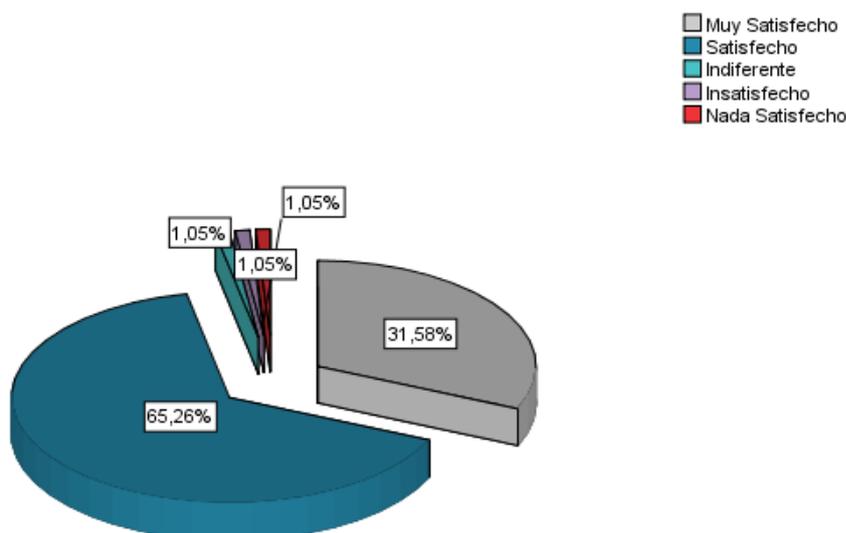
Fuente: Encuesta

En el grafico 1 observamos que ante El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno en un 43.16% manifiestan que es Bueno, un 42.11% que es Excelente, 12.63% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es Bueno, pero no debemos de descuidar ningún detalle ya se observa a un a pequeño porcentaje inconforme.

**Tabla 2.** Atención por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	60	31,6	31,6	31,6
	Satisfecho	123	65,3	65,3	96,8
	Indiferente	2	1,1	1,1	97,9
	Insatisfecho	2	1,1	1,1	98,9
	Nada Satisfecho	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 2.** Atención por el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno.

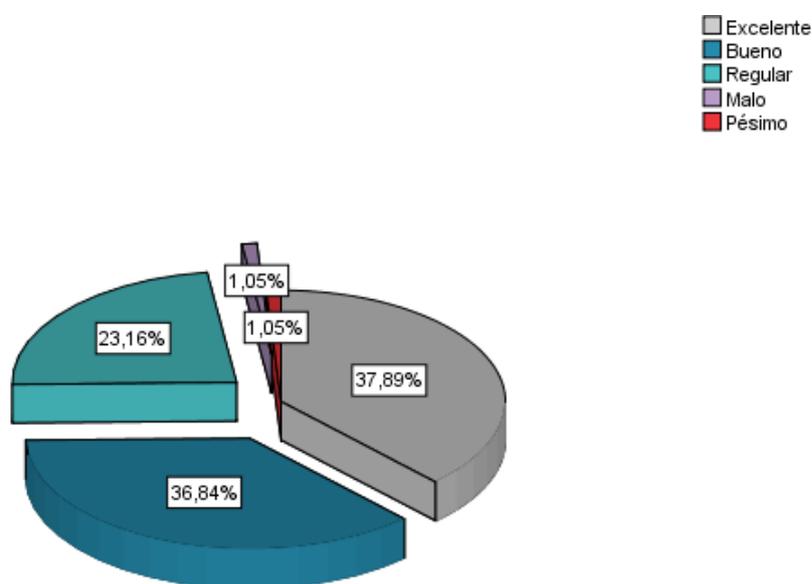
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 2 observamos que ante Atención por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 65.26% manifiestan que están Satisfechos, un 31.58% que Muy satisfecho, 1.05% que es Indiferente, 1.05% que es Insatisfecho y un 1.05% que es nada insatisfecho, por ende la mayoría de los se sienten que es Bueno y Excelente, pero se observa en detalle a un a pequeño porcentaje que no está conforme.

**Tabla 3.** Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	72	37,9	37,9	37,9
	Bueno	70	36,8	36,8	74,7
	Regular	44	23,2	23,2	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Grafico 3.** Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno.

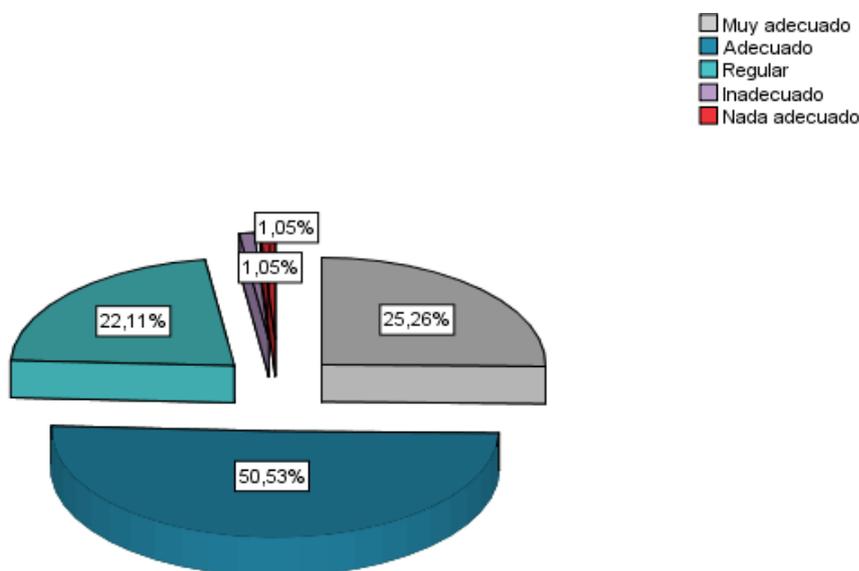
Fuente: Encuesta.

En el grafico 3 observamos que ante Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 36.84% manifiestan que es Bueno, un 37.89% que Excelente, 23.16% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría sienten que es excelente, sin embargo existe un pequeño porcentaje de usuarios que no están conforme.

**Tabla 4.** Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	48	25,3	25,3	25,3
	Adecuado	95	50,5	50,5	75,8
	Regular	42	22,1	22,1	97,9
	Inadecuado	2	1,1	1,1	98,9
	Nada adecuado	2	1,1	1,1	100,0
	Total		100,0	100,0	
		189			

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 4.** Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno.

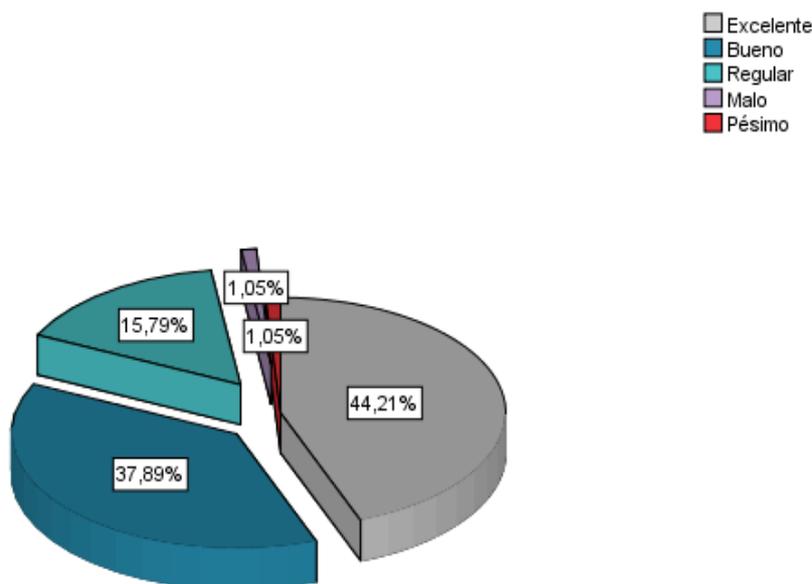
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 4 observamos que ante los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud -Región Puno son en un 50.53% manifiestan que es Adecuado, un 25.26% que Muy Adecuado, 22.11% que es Regular, 1.05% que es Inadecuado y un 1.05% que es Nada adecuado, por ende la mayoría de los se sienten que es Adecuado, pero no debemos de descuidar ningún detalle en cuanto a los horarios ya se observa a un pequeño porcentaje inconforme.

**Tabla 5.** El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	84	44,2	44,2	44,2
	Bueno	72	37,9	37,9	82,1
	Regular	30	15,8	15,8	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 5.** El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

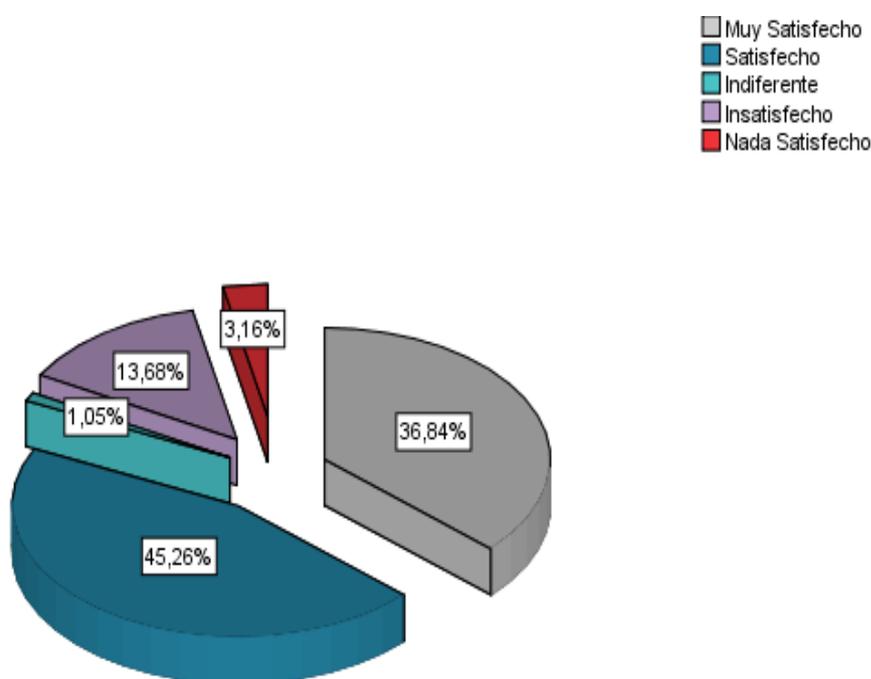
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 5 observamos que el trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud -Región Puno en un 44.21% manifiestan que es Excelente, un 37.89% que es Bueno, 15.79% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría de los se sienten que es muy aceptable, y se observa a un a pequeño porcentaje inconforme.

**Tabla 6.** Al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	70	36,8	36,8	36,8
	Satisfecho	86	45,3	45,3	82,1
	Indiferente	2	1,1	1,1	83,2
	Insatisfecho	26	13,7	13,7	96,8
	Nada Satisfecho	6	3,2	3,2	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Grafico 6.** Al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

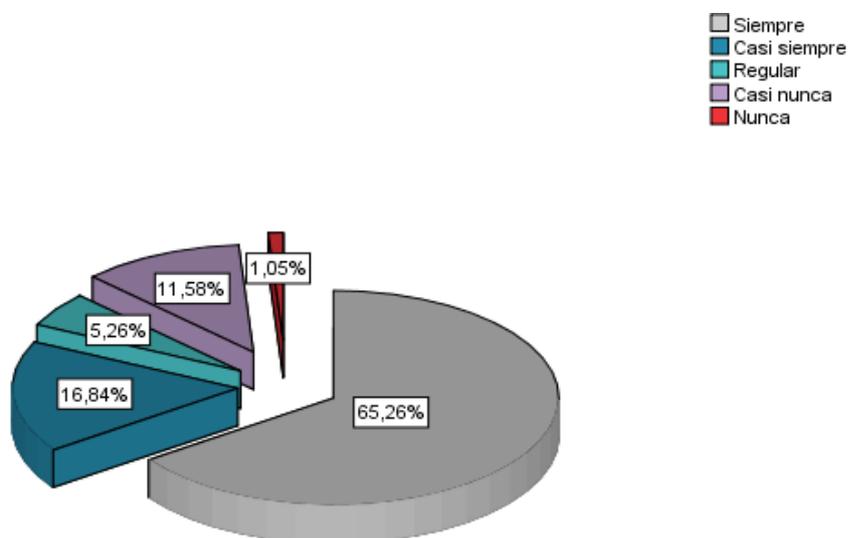
Fuente: Encuesta.

En el grafico 6 observamos que al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 45.26% manifiestan que están Satisfechos, un 36.84% que Muy Satisfecho, 13.68% que están Insatisfechos, 3.16% que es Nada Insatisfecho y un 1.05% que es Indiferente, por ende la mayoría de los se sienten que están Satisfechos, en cuanto a las dudas de los usuarios.

**Tabla 7.** Al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	123	65,3	65,3	65,3
	Casi siempre	32	16,8	16,8	82,1
	Regular	10	5,3	5,3	87,4
	Casi nunca	22	11,6	11,6	98,9
	Nunca	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Grafico 7.** Al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle.

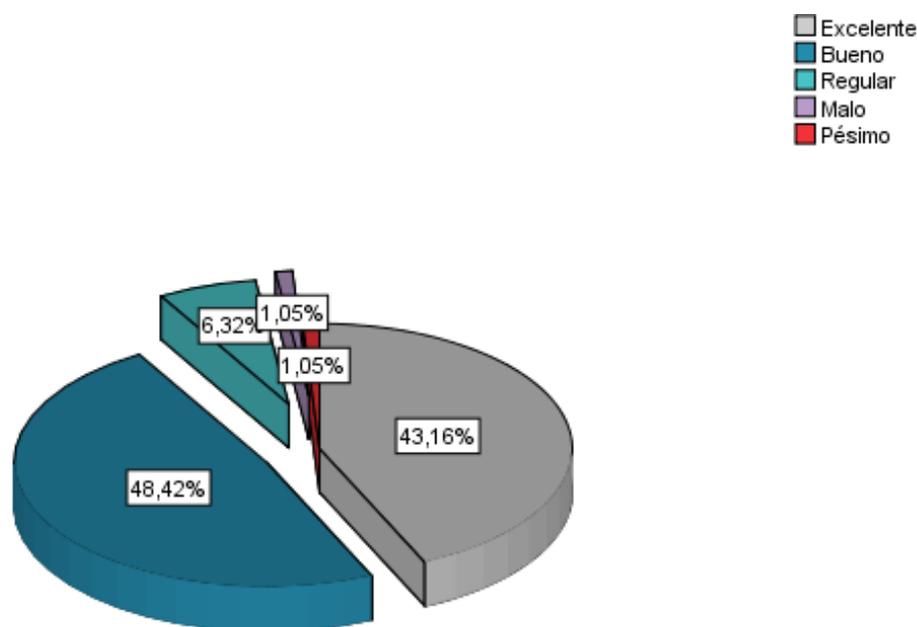
Fuente: Encuesta.

En el grafico 7 observamos que al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle en un 65.26% manifiestan que Siempre, un 16.84% que Casi Siempre, 11.58% que Casi Nunca, 5.26% que es Regular y un 1.05% que Nunca, por ende la mayoría de los usuarios sienten que Siempre son amables y predispuestos a colaborar, se observa a un porcentaje considerable que está inconforme.

**Tabla 8.** Las instalaciones, se consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	82	43,2	43,2	43,2
	Bueno	91	48,4	48,4	91,6
	Regular	12	6,3	6,3	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 8.** Las instalaciones, se consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado.

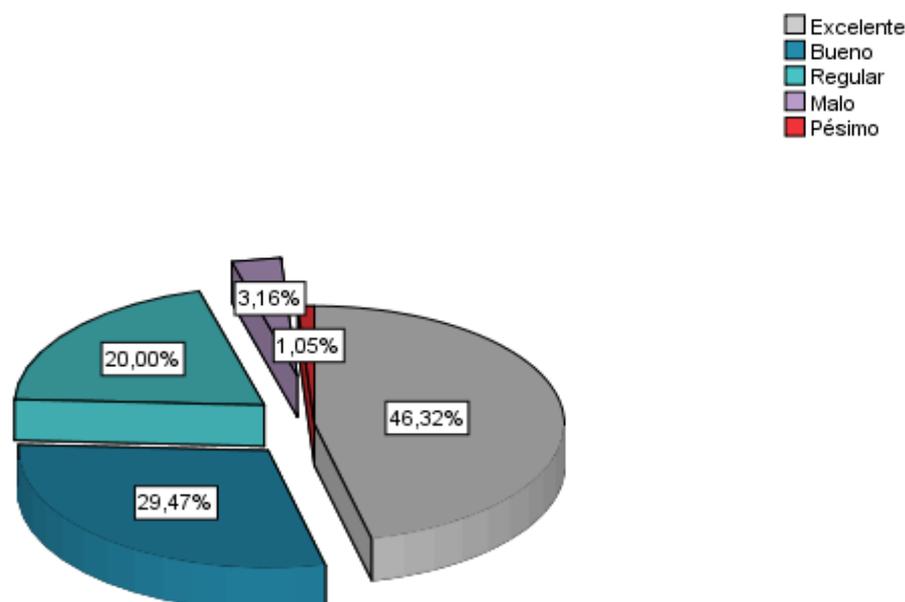
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 8 observamos que en cuanto a las instalaciones, consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado en un 48.42% manifiestan que Bueno, un 43.16% que Excelente, 6.32% que Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es Bueno, se observa a un pequeño porcentaje que indica que es Regular.

**Tabla 9.** El Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	88	46,3	46,3	46,3
	Bueno	56	29,5	29,5	75,8
	Regular	38	20,0	20,0	95,8
	Malo	6	3,2	3,2	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 9.** El Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno.

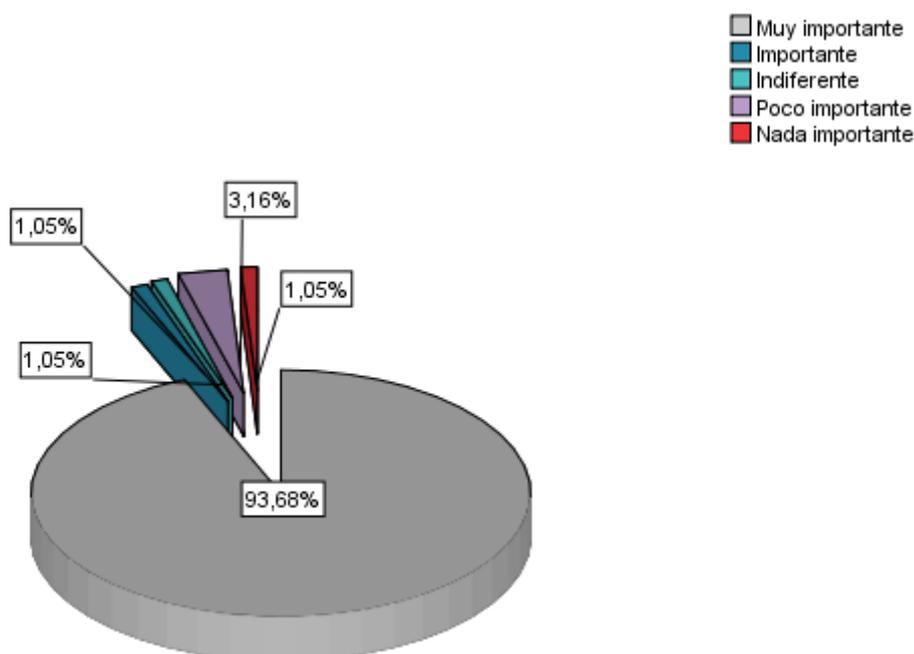
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 9 observamos que el Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 46.32% manifiestan que es Excelente, un 29.47% que Bueno, 20.00% que Regular, 3.16% que es Malo y un 1.05% que Pésimo, por ende la mayoría de los se sienten que es excelente, pero no debemos de descuidar ningún detalle respecto al proceso de aseguramiento ya que se observa a un pequeño porcentaje que indica que es Malo.

**Tabla 10.** Importancia de tener un seguro de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	177	93,7	93,7	93,7
	Importante	2	1,1	1,1	94,7
	Indiferente	2	1,1	1,1	95,8
	Poco importante	6	3,2	3,2	98,9
	Nada importante	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Grafico 10.** Importancia de tener un seguro de salud.

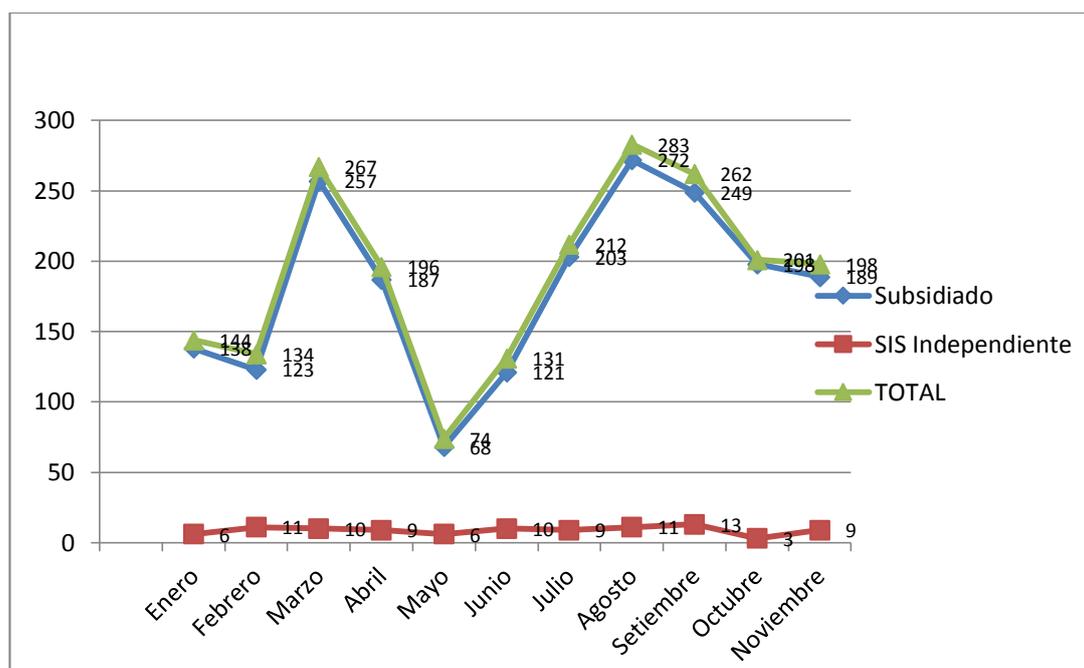
Fuente: Encuesta.

En el grafico 10 observamos que en cuanto a la Importancia de tener un seguro de saluden un 93.68% manifiestan que es Muy importante, un 3.16% que es Poco importante, 1.05% que es Importante, 1.05% que es Indiferente y un 1.05% que es Nada importante, por ende la mayoría de los se sienten que es Muy importante, esto indica que es de gran importancia el tener un seguro de Salud.

**Tabla 11.** Nivel de aseguramiento - 2015.

MES	Subsidiado	SIS Independiente	TOTAL
Enero	138	6	144
Febrero	123	11	134
Marzo	257	10	267
Abril	187	9	196
Mayo	68	6	74
Junio	121	10	131
Julio	203	9	212
Agosto	272	11	283
Setiembre	249	13	262
Octubre	198	3	201
Noviembre	189	9	198
<b>TOTAL</b>	<b>2005</b>	<b>97</b>	<b>2102</b>

Fuente: Base de datos del SIS 2015.



**Grafico 11.** Nivel de aseguramiento – 2015.

Fuente: Base de datos del SIS 2015.

Según los datos presentados en la gráfico 11 podemos ver que durante los meses de marzo, abril, julio, agosto y setiembre se muestra un nivel elevado de aseguramiento en comparación a los demás meses del año, esto debido a la afluencia de usuarios (estudiantes del nivel superior) por estar en proceso de matriculas semestrales. Así mismo esta afluencia se debe a la existencia de una buena calidad relacional por los profesionales del Seguro Integral de Salud que laboran en la región Puno, como se ha notado en la encuesta realizada.

Según datos estadísticos expuesto en la base de datos del SIS, se tiene que en el año 2015 han sido atendidos un total de 6325 personas tanto particulares como asegurados de los cuales los asegurados representan un 33.23% de los atendidos en total.

## 5.2. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

**Analizar la implicancia de la calidad relacional en la buena atención al usuario.**

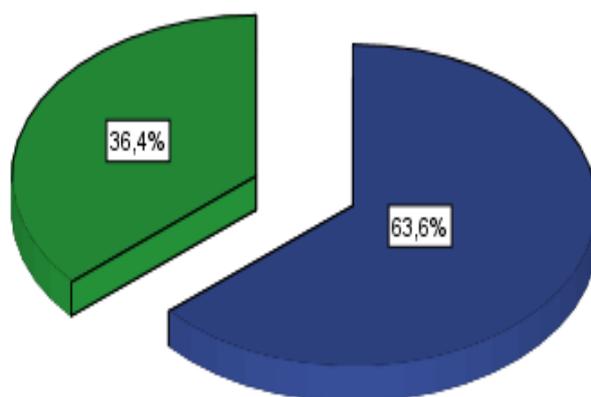
Para el análisis del presente objetivo específico se realizó una encuesta a los trabajadores del Seguro Integral de Salud de la región Puno, para conocer la calidad relacional que ellos practican en el desarrollo de sus funciones y se ha relacionado con la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que se les brinda.

**Tabla 12.** Los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	7	63,6	63,6	63,6
	Adecuado	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

Muy adecuado  
Adecuado



**Grafico 12.** Los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

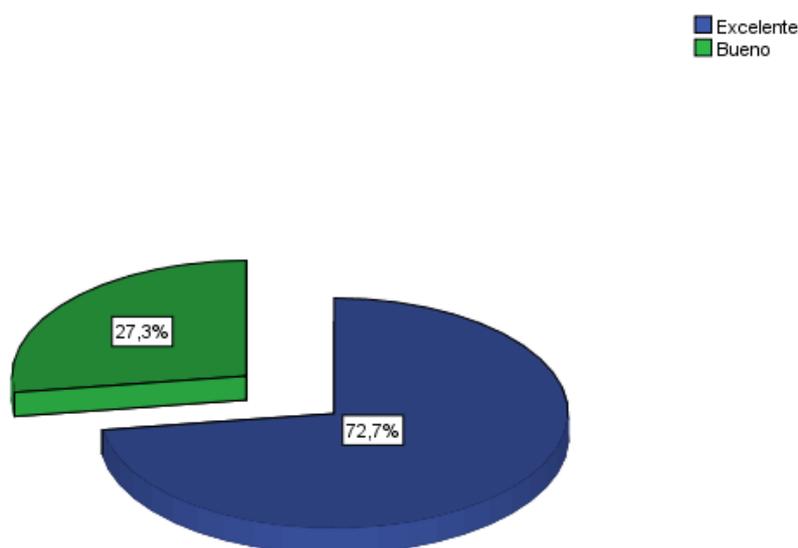
Fuente: Encuesta.

En grafico 12 observamos que los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 63,6% manifiestan que es Muy adecuado, y un 36.4% que es Adecuado, por ende la mayoría señala que es Muy adecuado, esto indica que los horarios de atención establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno son Muy adecuados para los trabajadores.

**Tabla 13.** La calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	8	72,7	72,7	72,7
	Bueno	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 13.** La calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

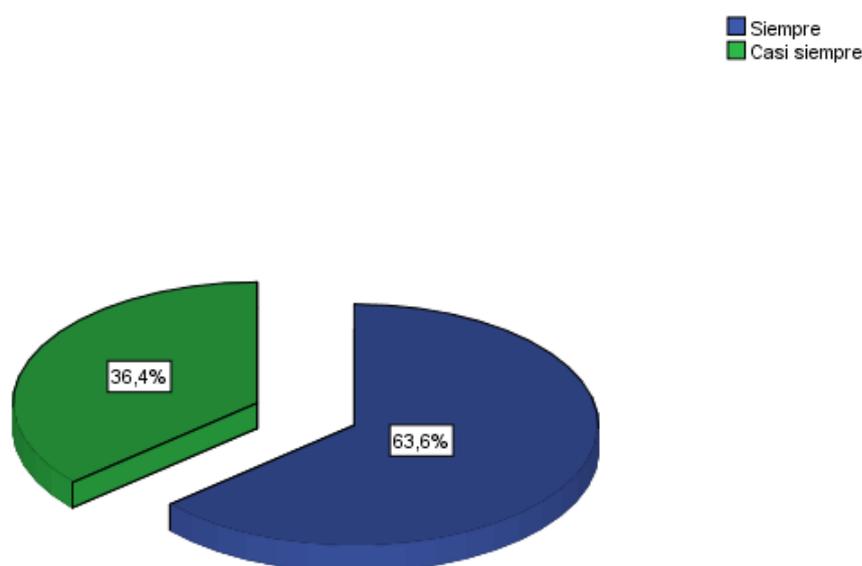
Fuente: Encuesta.

En gráfico 13 observamos que la calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 72,7% manifiestan que es Excelente y un 27,3% que es Bueno, por ende la mayoría señala que es Excelente, esto indica que la calidad en el servicio que otorgan los profesionales es excelente en el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

**Tabla 14.** La atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	63,6	63,6	63,6
	Casi siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 14.** La atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva.

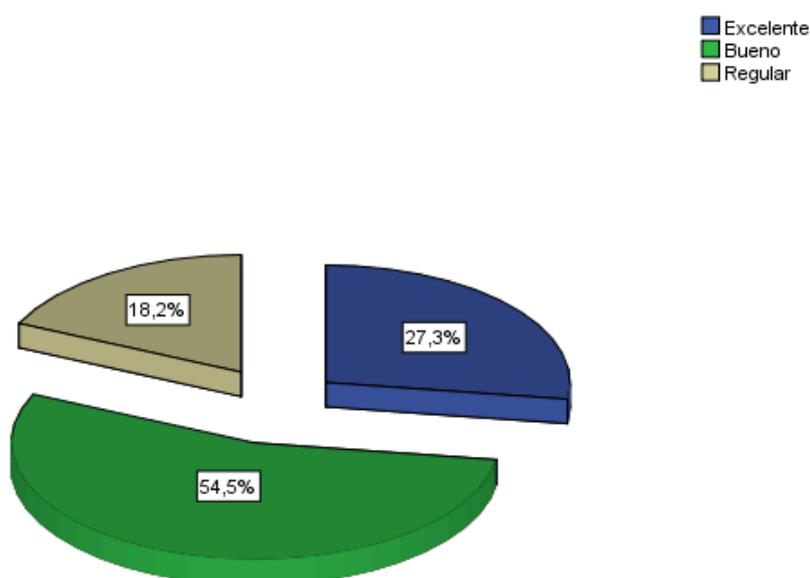
Fuente: Encuesta.

En gráfico 14 observamos que la atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva en un 63,6% manifiestan que Siempre, y un 36,4% que Casi siempre, por ende la mayoría señala que Siempre, esto indica que las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios son absueltas de manera inmediata, clara y receptiva.

**Tabla 15.** Los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	27,3	27,3	27,3
	Bueno	6	54,5	54,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 15.** Los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

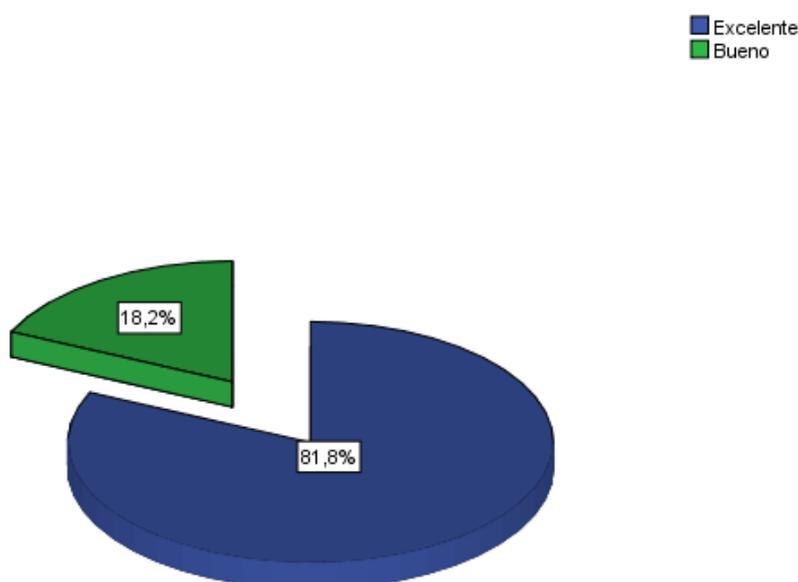
Fuente: Encuesta.

En Grafico 15 observamos que los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 54,5% manifiestan que es Bueno, un 27,3% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señala que es buena, esto indica que los tiempos de espera para la atención de los usuarios, es Bueno siendo considerado por los trabajadores un aspecto importante en la calidad relacional pudiendo mejorar.

**Tabla 16.** El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	9	81,8	81,8	81,8
	Bueno	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 16.** El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios.

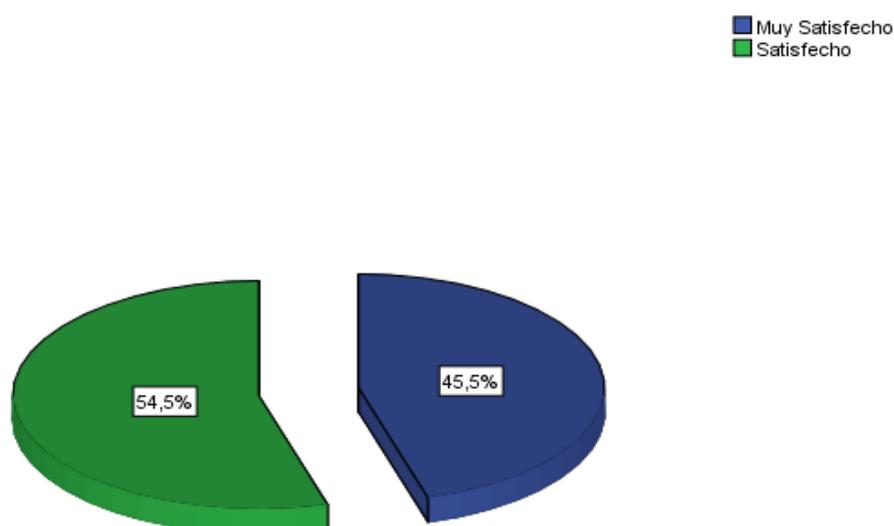
Fuente: Encuesta.

En Grafico 16 observamos que El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios en un 81,8% manifiestan que es Excelente, y un 18,2% que es Bueno, por ende la mayoría señala que es Excelente, esto indica que el trato personal de los trabajadores es Excelente en el Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios, según los trabajadores del SIS región Puno.

**Tabla 17.** Los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	5	45,5	45,5	45,5
	Satisfecho	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 17.** Los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas.

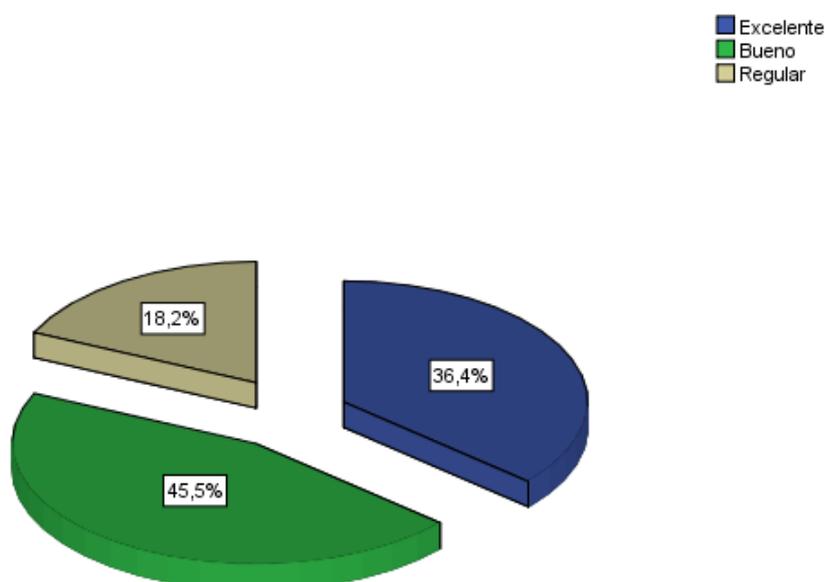
Fuente: Encuesta.

En el Grafico 17 observamos que los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas en un 54,5% manifiestan que están Satisfechos, y un 45,5% que está Muy Satisfecho, por ende la mayoría señala que están Satisfechos, esto indica que los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud – Región Puno. Siendo atendidos de forma satisfecha.

**Tabla 18.** Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	4	36,4	36,4	36,4
	Bueno	5	45,5	45,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 18.** Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares.

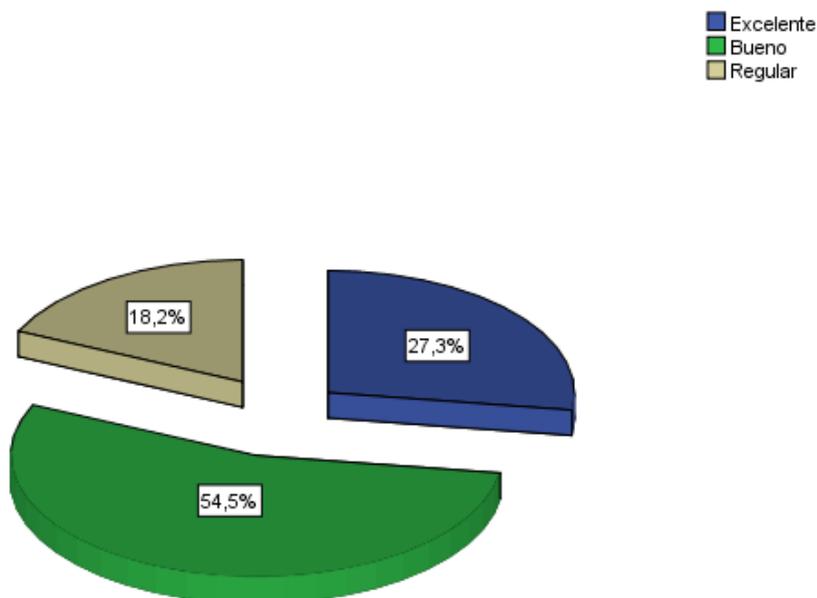
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 18 observamos que Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares en un 45,5% manifiestan que es Bueno, un 36,4% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señala que es Bueno, esto indica que es Bueno pudiendo mejorar debido a que una cantidad considerable indican que es Regular.

**Tabla 19.** Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	27,3	27,3	27,3
	Bueno	6	54,5	54,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 19.** Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

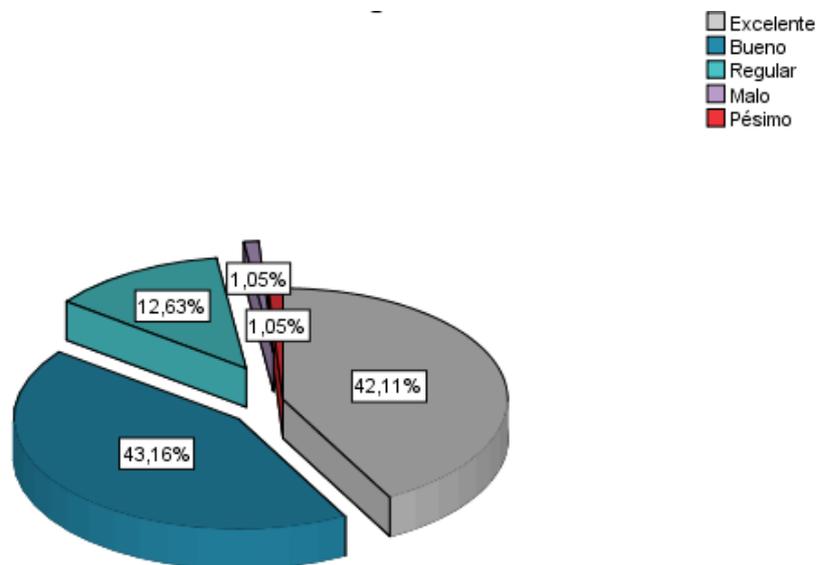
Fuente: Encuesta.

En el gráfico 19 observamos que las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 54,5% manifiestan que es Bueno, un 27,3% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señalan que es Bueno, esto indica que son buenas las comunicaciones interpersonales que tiene los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

**Tabla 20.** La atención al usuario que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	80	42,1	42,1	42,1
	Bueno	82	43,2	43,2	85,3
	Regular	23	12,6	12,6	97,9
	Malo		1,1	1,1	98,9
		2			
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.



**Gráfico 20.** La atención al usuario que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

Fuente: Encuesta.

En el gráfico 20 observamos que ante la pregunta realizada sobre la atención que reciben los usuarios por parte del personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno en un 43.16% manifiestan que es Bueno, un 42.11% que es Excelente, 12.63% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es muy buen, corroborando que la calidad relacional que practican los profesionales del SIS región Puno tiene una buena aceptación por parte de los usuarios.

### 5.3. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

#### **Realizar una propuesta para mejorar la calidad relacional de los profesionales del SIS para incrementar los niveles de aseguramiento**

Como se ha visto en el desarrollo y análisis de los objetivos específicos del presente trabajo de investigación se ha podido notar que existe una adecuada calidad relacional por parte de los profesionales del SIS región Puno, pero esto no implica que no debe seguir mejorando su desempeño en el cumplimiento de sus funciones, por lo cual se propone seguir mejorando la Calidad relacional en la siguientes forma:

#### **DESARROLLAR LA CALIDAD RELACIONAL EN LOS EQUIPOS Y EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

- Introducir nuevos modelos colaborativos de trabajo, trabajando las redes de relaciones con personas, equipos y grupos necesarios, de la organización y fuera de ella, para obtener los resultados esperados.
- Aumentar la comprensión de los profesionales sobre cómo se relacionan, con las personas y equipos y cómo su estilo de relación ayuda para desarrollar retos profesionales.
- Ampliar competencias de relación de los profesionales con sus Stakeholders (colaboradores, equipos, clientes y proveedores).
- Prevenir bloqueos en las relaciones profesionales, reduciendo costos organizativos.

- Facilitar conversaciones de mejora para crear, fortalecer o restablecer vínculos sólidos con equipos y usuarios para hacer sostenibles beneficios y resultados.

### **CONSTRUIR RELACIONES PODEROSAS**

- Actuar desde nuestras fortalezas, desde lo que hacemos bien y se nos considera como muy bueno.
- Utilizar nuestras competencias relacionales en las que destacamos con mayor facilidad.
- Experimentar todo aquello que podemos mejorar en nuestra manera de relacionarnos con personas de valor, las que confiamos y confían en nosotros,
- Luego expandimos nuestra red de relaciones a personas con las que tenemos más dificultad en relacionarnos.
- Conversar, sentir y pensar con los que nos rodean en nuestras redes profesionales de forma transparente contrastando continuamente lo que uno espera del otro para así ir ajustando las expectativas mutuas.
- Estar predispuestos a ampliar lo que vemos y a quién vemos y nos damos el derecho de pedir ser reconocidos por los otros.
- Cuidar la Calidad de las Relaciones internas y externas por los profesionales y los clientes y/o usuarios, siendo el CAPITAL RELACIONAL del SIS.

## DESARROLLAR LA INTELIGENCIA RELACIONAL.

En el personal profesional de atención al usuario; en el caso del Seguro Integral de Salud, al personal principalmente del área de Atención al Asegurado.

La Inteligencia Relacional te permite potenciar tus relaciones sociales, ya sean privadas o profesionales, por esto la calidad de nuestras relaciones condicionan nuestra vida diaria y nuestra aptitud para acertar en nuestro comportamiento.

Es fundamental que aprendamos a resolver los conflictos interpersonales y podamos desarrollar habilidades de empatía que nos permita mejorar las relaciones con los demás. Para ello, se propone analizar las siguientes 6 destrezas:

- **Controla tu presencia y tu imagen**– Empieza conociéndote a ti mismo, tanto en tus pensamientos, expresiones y en tus gestos de tal manera que identifiques los mensajes implícitos que envías a tu interlocutor.
- **Desarrolla tu capacidad de influencia positiva** – Evalúa tu potencial y como te puedes diferenciar y explótalo siendo innovador y original.
- **Mejora el control sobre ti mismo** – Es importante aprender mecanismos que te permitan ayudar a controlar o evitar situaciones profesionales que te produzcan o generen tensiones de tal manera que llegues a eliminar los comportamientos ineficaces.
- **Construye relaciones armoniosas con los demás**, empezando por desarrollar una actitud sin prejuicios y relaciones de confianza y respeto.

Analiza cómo son las relaciones con tus colaboradores, tus superiores y tus clientes y aprende a escuchar, comprender y mirar al otro de un modo objetivo.

- **Ser consciente cuándo la relación con los demás se rompe o deteriora** – Para saber prevenir los conflictos hay que abordarlos desde el principio, para ello es necesario detectar los comportamientos de adhesión o de rechazo.
- **Desarrolla estrategias de autoconocimiento y autoevaluación** que te permitan canalizar los sentimientos y emociones, clave ante las dificultades.

Así mismo, el Seguro Integral de Salud – Sede Central, debe empoderar a sus servidores, fortaleciéndolos con técnicas y herramientas a fin de mejorar la calidad relacional con los usuarios, quienes vienen a ser los más beneficiados, al contar con un seguro de salud.

#### **5.4. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Desarrollando el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos se efectúa la contrastación de hipótesis de investigación de la siguiente manera:

##### **5.4.1. Contrastación de la hipótesis específica 1**

La hipótesis específica 1 afirma “Es regular la influencia de la calidad relacional de los profesionales del SIS en el nivel de aseguramiento en la región Puno.”, según los cuadros 1, 2, 3, 4, 5, al 11 expuestos en el trabajo de investigación y los datos obtenidos del 33.23% de asegurados de un total de

6325 podemos considerar que es regular la influencia que tiene la calidad relacional en el nivel de aseguramiento por lo que damos por validada la presente hipótesis.

#### **5.4.2. Contrastación de la Hipótesis específica 2**

La hipótesis específica 2 afirma “La calidad relacional tiene implicancia en la buena atención al usuario en el SIS región Puno.”. Como podemos ver en el análisis e interpretación de resultados según los cuadros 12, 13, 14, al 20 se ha podido analizar y determinar que la calidad relacional que practican los trabajadores del SIS región Puno tiene implicancia en la buena atención que brinda el SIS Región Puno, por lo que se da por validada la hipótesis específica.

#### **5.4.3. Contrastación de la Hipótesis general**

La hipótesis general, afirma “La calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud influye directamente en el proceso de aseguramiento en la región Puno, periodo – 2015.”. Como podemos ver que según la investigación realizada y por los cuadros de análisis realizados en los objetivos 1 y 2 del trabajo de investigación, se ha determinado que la calidad relacional de los profesionales tiene influencia directa en el proceso de aseguramiento en el SIS Región Puno 2015 por lo que se da por validada la hipótesis general.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a la que se arriba están a concordancia con nuestros objetivos de investigación:

**PRIMERA:** Los resultados confirmar la relevancia de la calidad relacional en el proceso de aseguramiento al Seguro Integral de Salud. En la medida en que el usuario perciba que la calidad es importante en la institución lo que ha determinado que existe una influencia regular de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud con un 33.23% del total de los atendidos, que son asegurados. Del mismo modo en la tabla N° 10 se establece que un 93.7% indica que es muy importante contar con un seguro de salud pero se ha notado que no todos se aseguran.

**SEGUNDA:** Se ha podido analizar la implicancia de la calidad relacional que practican los trabajadores del Seguro Integral de Salud , donde se establece que existe un adecuado desempeño en la calidad relacional como es comunicación, empatía, absolución de consultas, horarios adecuados, infraestructura acorde a las necesidades y buenas relaciones interpersonales lo que ha demostrado que los usuarios perciben una buena atención por parte de los trabajadores demostrado en un porcentaje del 85.3 % entre bueno y excelente.

**TERCERA:** Según el objetivo 3 se ha podido establecer algunas mejoras de acuerdo al análisis realizado en cuanto a mejorar la calidad relacional a pesar que se ha encontrado que los trabajadores, si tiene un buen nivel de calidad relacional; pero esto se puede seguir mejorando para poder captar mayor número de asegurados.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que a pesar que los resultados que confirmar la relevancia de la calidad relacional en el proceso de aseguramiento al Seguro Integral de Salud y en la medida en que el usuario perciba que la calidad es importante en la institución se debe promover mayor captación de asegurados por que se tiene buena cantidad personas que consultan y que son interesados en obtener un seguro de salud, pero que no se aseguran siendo un potencial cliente para ser asegurado.

**SEGUNDA:** Se recomienda que a pesar de existir un adecuado desempeño en la calidad relacional en comunicación, empatía, absolución de consultas, horarios adecuados, infraestructura acorde a las necesidades y buenas relaciones interpersonales, se debe mejorar en aspectos de trabajo en equipo, fortalecimiento de relaciones poderosas y desarrollo de inteligencia emocional, lo que permitirá dar mayor atención al asegurado.

**TERCERA:** Se recomienda a la institución poner en práctica la propuesta de mejora que se ha podido establecer en el presente trabajo de investigación para seguir optimizando la calidad relacional del trabajador del Seguro Integral de Salud de la región Puno.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Acevedo, J. L. (2011). *6 elementos basicos en las Estrategias Administrativas Organizacionales*. Recuperado el 19 de Agosto de 2013, de <http://elcontadorvirtual.blogspot.com/2011/03/6-elementos-basicos-en-las-estrategias.html>.
- Alet, J. (2000). *Marketing relacional: cómo obtener clientes leales y rentables*.
- Alpander, G. (1990), *Planeación Estratégica Aplicada a los Recursos Humanos*, Editorial Norma, Colombia.
- Arellano, R. (2000). *Conducta del consumidor: Estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Primera edición: Esic Editorial.
- Bolhander, G. (2001), *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Thompson, (12 edición). México.
- Bourriaud, N. (2004). *Estética Relacional*. 2º Edición: Editora Adriana Hidalgo.
- Chiesa de Negri, C. D. (2005). *Las Cinco Pirámides del Marketing relacional: cómo atraer, vender, satisfacer y fidelizar clientes de forma rentable: CRM*.
- Davis , K.; Newstrom, D. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Ed. McGraw Hill.
- Ferre, J. M.; coautores Robinat, J. R. y Arana, G. (2004). *Enciclopedia de Marketing y Ventas*. Barcelona-España: Editorial Océano.
- Gómez, A. (2006). *Marketing: relacional, directo e interactivo*.: Ra-ma.

- Handabaka, J. (2000). *El Cliente es el Rey*. Primera edición: Colección Amex.
- Hernández, R.; Fernandez, C. (2003). *Metodología de la investigación*. Tercera edición: McGRAW-HILL.
- Hernández, R.; Fernández, C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Perú: El Comercio S.A.
- Ilzarbe, L. (2006). *¿Cómo medir la satisfacción de sus clientes?*. Sitio web: [http://www.ambienteplastico.com/artman/publish/article\\_540.php](http://www.ambienteplastico.com/artman/publish/article_540.php)
- Johnson, G., & Scholes, K. (2001). *Dirección Estratégica*. México DF: Pearson Educación de México.
- Kelo, T. (2003). *Atención al Cliente*. Primera edición: Editora Bussiness E.I.R.L.
- kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. México; Sexta edición: Editorial Pearson Educación.
- Londoño, B. (2014). *Impacto de los Programas de Fidelización y la calidad de la relación sobre la lealtad al establecimiento minorista*. Madrid: Editorial Norma.
- Meza, R. (2000). *Técnicas de atención al cliente*. Primera edición: Amex.
- Palomino, P. (2001). *Metodología Diseño y técnicas de investigación*. Puno – Perú: Titikaka FCEDUC.
- Picazo, L. R.; Martínez, F. (1991). *Ingeniería de Servicios*. Primera edición: McGRAW-HILL.
- Reinares, Pedro. (2002). *Marketing relacional: un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente.:* Financial Times Prenticd Hall.

Sánchez, S. B. (2003). *Servicio y atención al cliente*. Primera edición: Amex.

Stoner, J. A. (1996). *Administración 6ta. Ed.* México : Prentice Hall  
Hispanoamericana.

Thompson, I. (2006). *Satisfacción del cliente*. Sitio web:  
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

Urrutia, C. (1997). *Como hacer la tesis y la investigación social*. Lima Perú:  
Celats.

Weirich, K. H. *Administración una Perspectiva Global*. 11ª Edición Editorial.

# ANEXOS

**Anexo 1. Encuestas.****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE  
SALUD**

La presente encuesta tiene por objetivo, obtener información sobre la atención que brindan los trabajadores del Seguro Integral de Salud Región Puno. A continuación encontrará una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceré respuestas con la mayor sinceridad y honestidad, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1. ¿Cómo considera usted el servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno?
  - a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
  
2. Cuando usted es atendido por el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno, ¿Cómo se siente?
  - a) Muy Satisfecho ( )
  - b) Satisfecho ( )
  - c) Indiferente ( )

- d) Insatisfecho ( )
- e) Nada Satisfecho ( )
3. ¿Cómo considera los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno?
- a) Excelente ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- e) Pésimo ( )
4. Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno, cree que son:
- a) Muy adecuado ( )
- b) Adecuado ( )
- c) Regular ( )
- d) Inadecuado ( )
- e) Nada adecuado ( )
5. ¿Cómo considera el trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud – Región Puno?
- a) Excelente ( )
- b) Bueno ( )

- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- e) Pésimo ( )
6. ¿Cuándo usted realiza consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud – Región Puno, como se siente con las respuestas obtenidas?
- a) Muy Satisfecho ( )
- b) Satisfecho ( )
- c) Indiferente ( )
- d) Insatisfecho ( )
- e) Nada Satisfecho ( )
7. ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno. amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle?
- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Regular ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

8. ¿Cómo considera nuestras instalaciones: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado?
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
9. ¿Le parece que el Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud – Región Puno es?
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
10. ¿considera usted importante tener un seguro de salud?
- a) Muy importante ( )
  - b) Importante ( )
  - c) Indiferente ( )
  - d) Poco importante ( )
  - e) Nada importante ( )

### ENCUESTA PARA EL PERSONAL

La presente encuesta tiene por objetivo, obtener información sobre la atención que brindan los trabajadores del Seguro Integral de Salud Región Puno. A continuación encontrará una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceré responda con la mayor sinceridad y honestidad, marcando la alternativa que mejor describa lo que siente o piensa. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1. ¿Cómo considera la calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud – Región Puno?
  - a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
  
2. ¿Considera que la atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva?
  - a) Siempre ( )
  - b) Casi siempre ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Casi nunca ( )
  - e) Nunca ( )

3. ¿Cómo considera los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud – Región Puno, son?
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
4. Cree que los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud – Región Puno, son:
- a) Muy adecuado ( )
  - b) Adecuado ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Inadecuado ( )
  - e) Nada adecuado( )
5. ¿Considera que el trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud – Región Puno hacia los usuarios son?
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )

6. ¿Cuándo los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud – Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas?
- a) Muy Satisfecho ( )
  - b) Satisfecho ( )
  - c) Indiferente ( )
  - d) Insatisfecho ( )
  - e) Nada Satisfecho ( )
7. ¿Cómo considera usted las relaciones del Seguro Integral de Salud – Región Puno con Instituciones y personas particulares?
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) Malo ( )
  - e) Pésimo ( )
8. Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud – Región Puno, considera usted que son:
- a) Excelente ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )

d) Malo ( )

e) Pésimo ( )

9. ¿Cómo considera el Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud – Región Puno?

a) Excelente ( )

b) Bueno ( )

c) Regular ( )

d) Malo ( )

e) Pésimo ( )

10. ¿Cómo cree usted que se pueda incentivar la Cultura de Aseguramiento en Salud en la Región Puno?

-----

-----

-----

-----

-----

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**LA CALIDAD RELACIONAL DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO INTEGRAL  
DE SALUD EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO – REGIÓN PUNO PERIODO  
2015**

**PRESENTADA POR:**  
**Bach. LIDIA CLEOFE APAZA VENTURA**

**REVISADO POR:**

**COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN**

.....  
M.Sc. MIRIAM HANCCO GÓMEZ

**DIRECTOR DE TESIS**

.....  
Dr. DAVID M. CALIZAYA ZEVALLOS

**ASESOR DE TESIS**

.....  
M.Sc. MIRIAM HANCCO GÓMEZ

**PUNO - PERÚ**  
**2017**

## LA CALIDAD RELACIONAL DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO

The relational quality of the professionals of the INTEGRAL health insurance in the process of insurance-region PUNO period 2015

**Autor:** LIDIA CLEOFE APAZA VENTURA

lidiuska\_va@hotmail.com

### SEGURO INTEGRAL DE SALUD UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL PUNO

#### RESUMEN

La presente investigación incide en la relevancia de la calidad relacional en el proceso de aseguramiento al Seguro Integral de Salud; es decir, en la medida en que el usuario perciba que la calidad es importante en la institución, tenderá a darle mayor valor a un seguro de salud (cultura de aseguramiento). Asimismo, un adecuado desempeño en la calidad relacional por parte de los profesionales del Seguro Integral de Salud como son comunicación, empatía, absolución de consultas, horarios adecuados, infraestructura, etc, lo que hace que el usuario perciba una buena atención.

**Palabras clave:** Calidad, proceso, aseguramiento, usuario, seguro.

#### ABSTRACT

The present investigation focuses on the relevance of relational quality in the process of insurance to Comprehensive Health Insurance; that is, to the extent that the user perceives that quality is important in the institution, will tend to give greater value to a health insurance (insurance culture). Likewise, an adequate performance in the relational quality on the part of the Integral Health Insurance professionals such as communication, empathy, acquittal of consultations, adequate schedules, infrastructure, etc., which makes the user perceive a good attention.

**Keywords:** Quality, process, assurance, user, insurance.

#### INTRODUCCIÓN

El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

De esta forma, está orientado a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de su población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Siendo que la salud ocupa un lugar muy importante para el desarrollo del país y de nuestra región. El Seguro Integral de Salud está comprometido a asegurar las condiciones para un acceso universal a la salud en forma gratuita, continua, oportuna y de calidad con prioridad en las zonas de concentración de pobreza y en las poblaciones más vulnerables.

### **ANTECEDENTES**

El aseguramiento universal en salud es una de las intervenciones que busca el pleno derecho de atención en salud para todos los peruanos, al mejorar el acceso a un conjunto de prestaciones en condiciones adecuadas de equidad, calidad y dignidad. Con esta Ley el Estado tiene la obligación de garantizar el derecho de la persona a la seguridad en salud, por consiguiente a velar por su financiamiento, es así que el Seguro Integral de Salud asume el reto de romper la barrera económica existente entre la población urbana y rural el acceso a los servicios de salud, como una estrategias que priorice las necesidades de la población y permitan incrementar el acceso a los servicios de salud de toda la población en especial la población pobre y extremadamente pobre.

### **IMPORTANCIA**

El Seguro Integral de Salud desde su implementación ha desarrollado, monitoreado y evaluado el proceso de afiliación, a fin de orientar a las personas en situación de pobreza y extrema pobreza que serán beneficiarias del seguro subsidiado en salud y el seguro Independiente con atención individual y familiar, dirigido a personas de escaso poder adquisitivo y que no poseen ningún seguro de salud, sin embargo el SISFOH (Sistema de Focalización de Hogares) del MIDIS se ha convertido en un sistema de evaluación socioeconómica no satisfactoria a las demandas de la población, quedando una parte de la población pobre que no puede afiliarse.

La constante mejora de la calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para el Seguro Integral de Salud (SIS), por lo que es necesario fortalecer la calidad "relacional", de los profesionales del SIS con los usuarios, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios. Teniendo en cuenta que la mayor parte de las quejas de los usuarios no se deben a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿De qué manera influye la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno durante el periodo 2015?

## **HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

La calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud influye directamente en el proceso de aseguramiento en la región Puno, periodo – 2015.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

H.E.1: Es regular la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el nivel de aseguramiento en la región Puno.

H.E.2: La calidad relacional tiene implicancia directa en la buena atención al usuario en el Seguro Integral de Salud.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Determinar de qué manera influye la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el proceso de aseguramiento en la región Puno periodo-2015

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

O.E.1: Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud en el nivel de aseguramiento en la región Puno

O.E.2: Analizar la implicancia de la calidad relacional en la buena atención al usuario.

O.E.3: Realizar una propuesta para mejorar la calidad relacional de los profesionales del SIS para incrementar los niveles de aseguramiento.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En el proceso de la investigación se hace uso del METODO DESCRIPTIVO, ANALITICO Y DEDUCTIVO, este método sirve para describir, analizar y deducir sistemáticamente los procedimientos aplicados en la atención al usuario.

Método Descriptivo; En este método se describieron las características propias de la organización y su implicancia en el manejo del aseguramiento de la calidad, lo que permite identificar los factores que optimicen la calidad relacional.

Método Analítico; esto permitió realizar el análisis de las variables de investigación como es la calidad relacional y el proceso de aseguramiento.

Método Deductivo; Nos permitió determinar los aspectos más importantes, así como sacar las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

**Tipo y Diseño de Investigación:** El estudio es NO EXPERIMENTAL porque no se produce una manipulación en la investigación. El diseño de investigación es TRANSVERSAL EXPLICATIVO, el cual está orientado a la comprobación de hipótesis

causales, y además la recolección de datos se realizará una sola vez y en un determinado periodo de tiempo.

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos:** Se utilizó un conjunto de modalidades operativas, como son documentos fuente: Documentos normativos, informes, resoluciones, memorias anuales boletines informativos y otros.

**Técnicas:**

**La Encuesta.** Fue aplicada a los usuarios del Seguro Integral de Salud, con la finalidad de determinar la situación actual de la misma así como a los trabajadores.

**Observación.** Es un procedimiento empírico básico cuyo objetivo es determinar las propiedades o manifestaciones de un hecho actual. Se empleó la observación directa.

**Instrumentos:**

**El cuestionario.** El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, se consideró preguntas de tipo cerradas.

**Ficha de observación.** En ella se registra una descripción detallada del fenómeno estudiado.

**RESULTADOS**

En la actualidad se ha notado que existe una buena calidad relacional de los trabajadores profesionales que hacen que exista una optima atencion directa a los usuarios del Seguro Integral de Salud.

**DISCUSIÓN**

**DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: Determinar la influencia de la calidad relacional de los profesionales del SIS en el nivel de aseguramiento en la región Puno**

**Tabla 1**

**El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	80	42,1	42,1	42,1
	Bueno	82	43,2	43,2	85,3
	Regular	23	12,6	12,6	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 1 observamos que ante El servicio que brindan el personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno en un 43.16% manifiestan que es Bueno, un 42.11% que es Excelente, 12.63% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es

Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es Bueno, pero no debemos de descuidar ningún detalle ya se observa a un a pequeño porcentaje inconforme.

Tabla 2

**Atención por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	60	31,6	31,6	31,6
	Satisfecho	123	65,3	65,3	96,8
	Indiferente	2	1,1	1,1	97,9
	Insatisfecho	2	1,1	1,1	98,9
	Nada Satisfecho	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 2 observamos que ante Atención por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 65.26% manifiestan que están Satisfechos, un 31.58% que Muy satisfecho, 1.05% que es Indiferente, 1.05% que es Insatisfecho y un 1.05% que es nada insatisfecho, por ende la mayoría de los se sienten que es Bueno y Excelente, pero se observa en detalle a un a pequeño porcentaje que no está conforme.

Tabla 3

**Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	72	37,9	37,9	37,9
	Bueno	70	36,8	36,8	74,7
	Regular	44	23,2	23,2	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 3 observamos que ante Los tiempos de espera en la atención que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 36.84% manifiestan que es Bueno, un 37.89% que Excelente, 23.16% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría sienten que es excelente, sin embargo existe un pequeño porcentaje de usuarios que no están conforme.

Tabla 4

**Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud -Región Puno son**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	48	25,3	25,3	25,3
	Adecuado	95	50,5	50,5	75,8
	Regular	42	22,1	22,1	97,9
	Inadecuado	2	1,1	1,1	98,9
	Nada adecuado	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 4 observamos que ante Los horarios de atención al público establecidos por el Seguro Integral de Salud -Región Puno son en un 50.53% manifiestan que es Adecuado, un 25.26% que Muy Adecuado, 22.11% que es Regular, 1.05% que es Inadecuado y un 1.05% que es Nada adecuado, por ende la mayoría de los se sienten que es Adecuado, pero no debemos de descuidar ningún detalle en cuanto a los horarios ya se observa a un a pequeño porcentaje inconforme.

Tabla 5

**El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud -  
Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	84	44,2	44,2	44,2
	Bueno	72	37,9	37,9	82,1
	Regular	30	15,8	15,8	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 5 observamos que el trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud -Región Puno en un 44.21% manifiestan que es Excelente, un 37.89% que es Bueno, 15.79% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría de los se sienten que es muy aceptable, y se observa a un a pequeño porcentaje inconforme.

Tabla 6

**Al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	70	36,8	36,8	36,8
	Satisfecho	86	45,3	45,3	82,1
	Indiferente	2	1,1	1,1	83,2
	Insatisfecho	26	13,7	13,7	96,8
	Nada Satisfecho	6	3,2	3,2	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 6 observamos que al Realizar consultas sobre alguna duda que tenga del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 45.26% manifiestan que están Satisfechos, un 36.84% que Muy Satisfecho, 13.68% que están Insatisfechos, 3.16% que es Nada Insatisfecho y un 1.05% que es Indiferente, por ende la mayoría de los se sienten que están Satisfechos, en cuanto a las dudas de los usuarios.

Tabla 7

**Al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	123	65,3	65,3	65,3
	Casi siempre	32	16,8	16,8	82,1
	Regular	10	5,3	5,3	87,4
	Casi nunca	22	11,6	11,6	98,9
	Nunca	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 7 observamos que al acercarse a las oficinas encuentra al personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno, amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborarle en un 65.26% manifiestan que Siempre, un 16.84% que Casi Siempre, 11.58% que Casi Nunca, 5.26% que es Regular y un 1.05% que Nunca, por ende la mayoría de los usuarios sienten que Siempre son amables y predispuestos a colaborar, se observa a un porcentaje considerable que está inconforme.

Tabla 8

**Las instalaciones, se consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	82	43,2	43,2	43,2
	Bueno	91	48,4	48,4	91,6
	Regular	12	6,3	6,3	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 8 observamos que en cuanto a las instalaciones, consideran: los espacios de atención al usuario están aseados, ordenados y el nivel de ruido es adecuado en un 48.42% manifiestan que Bueno, un 43.16% que Excelente, 6.32% que Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es Bueno, se observa a un pequeño porcentaje que indica que es Regular.

Tabla 11

**El Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	88	46,3	46,3	46,3
	Bueno	56	29,5	29,5	75,8
	Regular	38	20,0	20,0	95,8
	Malo	6	3,2	3,2	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 9 observamos que el Proceso de Aseguramiento al Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 46.32% manifiestan que es Excelente, un 29.47% que Bueno, 20.00% que Regular, 3.16% que es Malo y un 1.05% que Pésimo, por ende la mayoría de los se sienten que es excelente, pero no debemos de descuidar ningún detalle respecto al proceso de aseguramiento ya que se observa a un pequeño porcentaje que indica que es Malo.

**Tabla 10**

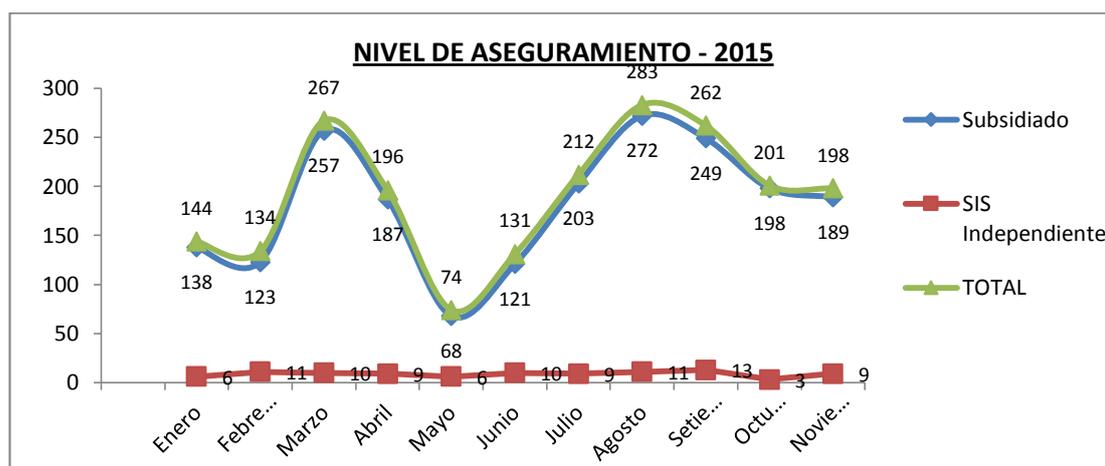
**Importancia de tener un seguro de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	177	93,7	93,7	93,7
	Importante	2	1,1	1,1	94,7
	Indiferente	2	1,1	1,1	95,8
	Poco importante	6	3,2	3,2	98,9
	Nada importante	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 10 observamos que en cuanto a la Importancia de tener un seguro de salud un 93.68% manifiestan que es Muy importante, un 3.16% que es Poco importante, 1.05% que es Importante, 1.05% que es Indiferente y un 1.05% que es Nada importante, por ende la mayoría de los se sienten que es Muy importante, esto indica que es de gran importancia el tener un seguro de Salud.

**Grafica 11**



Fuente: Base de datos del SIS 2015.

Según los datos presentados en la gráfica 11 podemos ver que durante los meses de marzo, abril, julio, agosto y setiembre se muestra un nivel elevado de aseguramiento en comparación a los demás meses del año, esto debido a la afluencia de usuarios (estudiantes del nivel superior) por estar en proceso de matrículas semestrales. Así mismo esta afluencia se debe a la existencia de una buena calidad relacional por los profesionales del Seguro Integral de Salud que laboran en la región Puno, como se ha notado en la encuesta realizada.

Según datos estadísticos expuesto en la base de datos del SIS, se tiene que en el año 2015 han sido atendidos un total de 6325 personas tanto particulares como asegurados de los cuales los asegurados representan un 33.23% de los atendidos en total.

**DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar la implicancia de la calidad relacional en la buena atención al usuario.**

Para el análisis del presente objetivo específico se realizó una encuesta a los trabajadores del Seguro Integral de Salud de la región Puno, para conocer la calidad relacional que ellos practican en el desarrollo de sus funciones y se ha relacionado con la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que se les brinda.

**Tabla 12**  
**Los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	7	63,6	63,6	63,6
	Adecuado	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 12 observamos que los horarios de atención al usuario, establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 63,6% manifiestan que es Muy adecuado, y un 36,4% que es Adecuado, por ende la mayoría señala que es Muy adecuado, esto indica que los horarios de atención establecidos por el Seguro Integral de Salud - Región Puno son Muy adecuados para los trabajadores.

**Tabla 13**  
**La calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	8	72,7	72,7	72,7
	Bueno	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 13 observamos que la calidad en el servicio que otorgan los profesionales del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 72,7% manifiestan que es Excelente y un 27,3% que es Bueno, por ende la mayoría señala que es Excelente, esto indica que la calidad en el servicio que otorgan los profesionales es excelente en el Seguro Integral de Salud - Región Puno.

**Tabla 14**  
**La atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	63,6	63,6	63,6
	Casi siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 14 observamos que la atención brindada por el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno a las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios es inmediata, clara y receptiva en un 63,6% manifiestan que Siempre, y un 36,4% que Casi siempre, por ende la mayoría señala que Siempre, esto indica que las dudas, sugerencias, observaciones y dificultades de los usuarios son absueltas de manera inmediata, clara y receptiva.

**Tabla 15**

**Los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	27,3	27,3	27,3
	Bueno	6	54,5	54,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 15 observamos que los tiempos de espera para la atención de los usuarios del Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 54,5% manifiestan que es Bueno, un 27,3% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señala que es buena, esto indica que los tiempos de espera para la atención de los usuarios, es Bueno siendo considerado por los trabajadores un aspecto importante en la calidad relacional pudiendo mejorar.

**Tabla 16**

**El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	9	81,8	81,8	81,8
	Bueno	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 16 observamos que El trato personal de los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios en un 81,8% manifiestan que es Excelente, y un 18,2% que es Bueno, por ende la mayoría señala que es Excelente, esto indica que el trato personal de los trabajadores es Excelente en el Seguro Integral de Salud - Región Puno hacia los usuarios, según los trabajadores del SIS región Puno.

**Tabla 17**

**Los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	5	45,5	45,5	45,5
	Satisfecho	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 17 observamos que los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno, como considera la satisfacción del usuario a las respuestas brindadas en un 54,5% manifiestan que están Satisfechos, y un 45,5% que está Muy Satisfecho, por ende la mayoría señala que están Satisfechos, esto indica que los usuarios realizan consultas sobre alguna duda que tengan del Seguro Integral de Salud - Región Puno. Siendo atendidos de forma satisfactoria.

**Tabla 18**

**Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	4	36,4	36,4	36,4
	Bueno	5	45,5	45,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 18 observamos que Las relaciones del Seguro Integral de Salud - Región Puno con Instituciones y personas particulares en un 45,5% manifiestan que es Bueno, un 36,4% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señala que es Bueno, esto indica que es Bueno pudiendo mejorar debido a que una cantidad considerable indican que es Regular.

**Tabla 19**

**Las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	27,3	27,3	27,3
	Bueno	6	54,5	54,5	81,8
	Regular	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 19 observamos que las comunicaciones interpersonales que tiene el Seguro Integral de Salud - Región Puno en un 54,5% manifiestan que es Bueno, un 27,3% que es Excelente, y un 18,2% que es Regular, por ende la mayoría señalan que es Bueno, esto indica que son buenas las comunicaciones interpersonales que tiene los trabajadores del Seguro Integral de Salud - Región Puno.

**Tabla 20**  
**La atención al usuario que brindan el personal del Seguro Integral de Salud - Región Puno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	80	42,1	42,1	42,1
	Bueno	82	43,2	43,2	85,3
	Regular	23	12,6	12,6	97,9
	Malo	2	1,1	1,1	98,9
	Pésimo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

En la Tabla 20 observamos que ante la pregunta realizada sobre la atención que reciben los usuarios por parte del personal del Seguro Integral de Salud – Región Puno en un 43.16% manifiestan que es Bueno, un 42.11% que es Excelente, 12.63% que es Regular, 1.05% que es Malo y un 1.05% que es Pésimo, por ende la mayoría de los encuestados sienten que es muy buen, corroborando que la calidad relacional que practican los profesionales del SIS región Puno tiene una buena aceptación por parte de los usuarios.

### **DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Realizar una propuesta para mejorar la calidad relacional de los profesionales del SIS para incrementar los niveles de aseguramiento.**

Como se ha visto en el desarrollo y análisis de los objetivos específicos del presente trabajo de investigación se ha podido notar que existe una adecuada calidad relacional por parte de los profesionales del SIS región Puno, pero esto no implica que no debe seguir mejorando su desempeño en el cumplimiento de sus funciones, por lo cual se propone seguir mejorando la Calidad relacional en la siguientes forma:

- o Desarrollar la calidad relacional en los equipos y en la práctica profesional
- o Construir relaciones poderosas
- o Desarrollar la Inteligencia Relacional: Para ello, se propone analizar las siguientes 6 destrezas:
  - Controla tu presencia y tu imagen
  - Desarrolla tu capacidad de influencia positiva.

- Mejora el control sobre ti mismo
- Construye relaciones armoniosas con los demás
- Ser consciente cuándo la relación con los demás se rompe o
- Desarrolla estrategias de autoconocimiento y autoevaluación

### CONCLUSIONES

Las conclusiones a la que se arriba están a concordancia con nuestros objetivos de investigación:

- 1.- Los resultados confirman la relevancia de la calidad relacional en el proceso de aseguramiento al Seguro Integral de Salud. En la medida en que el usuario perciba que la calidad es importante en la institución, lo que ha determinado que existe una influencia regular de la calidad relacional de los profesionales del Seguro Integral de Salud con un 33.23% del total de los atendidos, que son asegurados. Del mismo modo en la tabla N° 10 se establece que un 93.7% indica que es muy importante contar con un seguro de salud pero se ha notado que no todos se aseguran.
- 2.- Se ha podido analizar la implicancia de la calidad relacional que practican los trabajadores del Seguro Integral de Salud, donde se establece que existe un adecuado desempeño en la calidad relacional como es comunicación, empatía, absolución de consultas, horarios adecuados, infraestructura acorde a las necesidades y buenas relaciones interpersonales lo que ha demostrado que los usuarios perciben una buena atención por parte de los trabajadores demostrado en un porcentaje del 85.3 % entre bueno y excelente.
- 3.- Según el objetivo N° 03 se ha podido establecer algunas mejoras de acuerdo al análisis realizado en cuanto a mejorar la calidad relacional a pesar que se ha encontrado que los trabajadores, si tiene un buen nivel de calidad relacional; pero esto se puede seguir mejorando para poder captar mayor número de asegurados.

### Bibliografía

- Alet, J. (2000). *Marketing relacional: cómo obtener clientes leales y rentables*.
- Alpander, Guvent G. (1990), *Planeación Estratégica Aplicada a los Recursos Humanos*, Editorial Norma, Colombia.
- Arellano, R. (2000). *Conducta del consumidor: Estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Primera edición: Esic Editorial.
- Bolhander George, (2001), *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Thompson, (12 edición). México.
- Chiesa, C. (2005). *Las Cinco Pirámides del Marketing relacional: cómo atraer, vender, satisfacer y fidelizar clientes de forma rentable*: CRM.

- Davis , K. Newstrom, D. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Ed. McGraw Hill.
- Gómez, A. (2006). *Marketing: relacional, directo e interactivo.*: Ra-ma.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Perú: El Comercio S.A.
- Ilzarbe, L. (2006). ¿Cómo medir la satisfacción de sus clientes?. Sitio web: [http://www.ambienteplastico.com/artman/publish/article\\_540.php](http://www.ambienteplastico.com/artman/publish/article_540.php)Kelo, T. (2003). *Atención al Cliente*. Primera edición: Editora Bussiness E.I.R.L.
- kotler, P.; Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. México; Sexta edición: Editorial Pearson Educación.
- Londoño, B. (2014). *Impacto de los Programas de Fidelización y la calidad de la relación sobre la lealtad al establecimiento minorista*. Madrid: Editorial Norma.
- Meza, R. (2000). *Técnicas de atención al cliente*. Primera edición: Amex.
- Nicolás Bourriaud. (2004). *Estética Relacional*. 2º Edición: Editora Adriana Hidalgo.
- Reinares, P. (2002). *Marketing relacional: un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente.*: Financial Times Prenticd Hall.
- Sánchez, S. B. (2003). *Servicio y atención al cliente*. Primera edición: Amex.
- Thompson, I. (2006). Satisfacción del cliente. Sitio web: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>