

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



TESIS

**Calidad de servicio percibida por los asegurados de una Institución
Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública
según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020**

**Para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Estadística**

Presentado por:
Bach. Carrasco Ruiz Viviana Silene

Asesor:
Dr. Wilver Rodríguez López

Lambayeque, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA

TESIS

**“Calidad de servicio percibida por los asegurados de una Institución
Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública
según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020”**

Presentada por:



Bach. Carrasco Ruiz Viviana Silene
Investigadora



Dr. Wilver Omero Rodríguez López
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA

TESIS

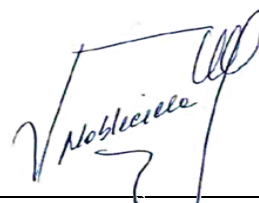
**“Calidad de servicio percibida por los asegurados de una Institución
Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el
modelo Servqual, Chiclayo – 2020”**

Presentada para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Estadística

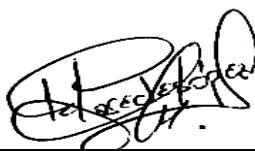
Aprobada por:



Dr. Eduar Vásquez Sánchez
Presidente



Dra. Emma Noblecilla Montealegre
Secretaria



Dra. Lilian Roxana Paredes López
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DECANATO

Ciudad Universitaria – Lambayeque

LICENCIADA - RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 015 - 2023 SUNEDU / CC



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0006-2023.-D/FACFyM

Siendo las 10:30 am del día jueves 31 de agosto del 2023, se reunieron los miembros del jurado evaluador de la Tesis titulada:

"CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DE UNA INSTITUCION ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASESURAMIENTO EN SALUD PUBLICA SEGUN EL MODELO SERVQUAL CHICLAYO 2020"

Designados por Resolución N° 643-2023-VIRTUAL D/FACFyM de fecha 31 de julio de 2023

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformada por los siguientes docentes:

<u>Dr. Lic. Est. Eduar Vásquez Sánchez</u>	Presidente
<u>Dra. Lic. Est. Emma Virginia Noblecilla Montealegre</u>	Secretario
<u>Dra. Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López</u>	Vocal

La tesis fue asesorada por (el) (la) Dr. Lic. Est. Wilver Omer Rodríguez López nombrado por Resolución N° 527-2021-VIRTUAL D/FACFyM de fecha 11 de agosto de 2021

El Acto de Sustentación fue autorizado por Resolución N° 712-2023-VIRTUAL D/FACFyM de fecha 23 de agosto de 2023

La Tesis fue presentada y sustentada por (el) (los) Bachiller (es): Camasca Ruiz Viviana Silene, y tuvo una duración de 25 minutos.

Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el Calificativo de Muy Bueno (18) en la escala vigesimal, mención (MUY BUENO).

Por lo que queda(n) apto(s) para obtener el Título Profesional de Licenciada en Estadística, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

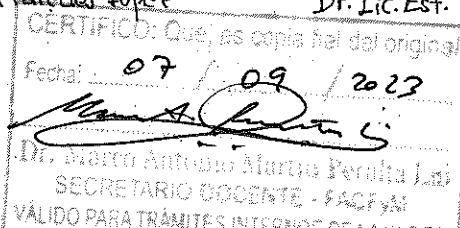
Siendo las 12:34 pm se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto con la firma de los miembros del jurado.

Dr. Lic. Est. Eduar Vásquez Sánchez
Presidente

Dra. Lic. Est. Emma Virginia Noblecilla Montealegre
Secretario

Dra. Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López
Vocal

Dr. Lic. Est. Wilver Omer Rodríguez López
Asesor





CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 75-2023- VIRTUAL-UI-FACFyM

El que suscribe, director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, hace constar:

Que, la Bachiller **CARRASCO RUIZ VIVIANA SILENE** de la Escuela Profesional de **ESTADÍSTICA**, ha cumplido con presentar la **SIMILITUD DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS (TURNITIN)**, como requisito indispensable para la sustentación de la tesis, según detalle:

- **TÍTULO DE LA TESIS: “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DE UNA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD PÚBLICA SEGÚN EL MODELO SERVQUAL, CHICLAYO 2020”**

- **ÍNDICE DE SIMILITUD: 17%**

- **ASESOR: Dr. Lic. Est. Wilver Omero Rodríguez López**

Se expide la presente constancia, para la tramitación del Título Profesional, dispuesto en la Directiva para la evaluación de originalidad de los documentos académicos, de investigación formativa y para la obtención de Grados y Títulos de la UNPRG.

Lambayeque, 18 de setiembre de 2023

Dr. WALTER ARRIAGA DELGADO
DIRECTOR - UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Rodríguez López Wilver Omero, asesor y usuario revisor del documento de tesis titulado: “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DE UNA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD PÚBLICA SEGÚN EL MODELO SERVQUAL, CHICLAYO – 2020”.

Cuya autora es, Bach. Carrasco Ruiz Viviana Silene identificada con el documento de identidad N° 48313434; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático TURNITING, ha arrojado un porcentaje de similitud del 17%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de las citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 08 de Agosto del 2023



Dr. Wilver Omero Rodríguez López
DNI: 17636159
Asesor

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Bach. Viviana Silene Carrasco Ruiz, investigador principal, y Dr. Wilver Omero Rodríguez López, asesor del trabajo de investigación “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DE UNA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD PÚBLICA SEGÚN EL MODELO SERVQUAL, CHICLAYO – 2020”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrar lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 08 de Agosto del 2023



Bach. Carrasco Ruiz Viviana Silene
Investigadora



Dr. Wilver Omero Rodríguez López
Asesor

DEDICATORIA

A mis queridos padres por haberme forjado con valores, por su amor, por el sacrificio y apoyo incondicional que siempre me han brindado.

A mi hermano que con sus consejos y apoyo siempre ha sido un ejemplo y guía en lo profesional.

Viviana Silene Carrasco Ruiz

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a mi familia por estar siempre presente, mis queridos padres por darme su amor y querer siempre mi superación, mi hermano que me brindó su ayuda y reflexión en cada etapa de mi carrera y que a pesar de su carácter estará siempre para mí.

De igual manera a mi prima Milagros por brindarme su confianza y haberme dado tanto apoyo desde el inicio de mis estudios y por acompañarme en cada logro que he obtenido.

Finalmente agradecer a mi asesor de Tesis por sus consejos y compartir conmigo sus conocimientos para por fin lograr culminar este trabajo.

Viviana Silene Carrasco Ruiz

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO.....	20
1.1 Antecedentes	20
1.1.1 Antecedentes Regionales.....	20
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	21
1.1.3 Antecedentes Internacionales	23
1.2 Base Teórica.....	24
1.2.1 Calidad de Servicio	24
1.2.1.1 Clasificación de la Calidad de Servicio.....	24
1.2.2 Modelo Servqual	25
1.2.2.1 Ventajas del Modelo Servqual	26
1.2.2.2 Cuestionario Servqual	26
1.2.2.3 Dimensiones del Modelo Servqual.....	27
1.2.2.4 Modelo de Brechas.....	29
1.2.2.5 Expectativa del Cliente.....	32
1.2.2.6 Percepción del Cliente.....	32
1.2.3 Confiabilidad del Instrumento.....	33
1.2.4 Análisis Factorial.....	34
1.2.4.1 Análisis de la Matriz de Correlación.....	35
1.2.4.2 Extracción de Factores	37
1.2.4.3 Rotación de los Factores.....	37
1.2.5 Definición y Operacionalización de Variables.....	38
1.2.5.1 Definición de Variables.....	38
1.2.5.2 Operacionalización de Variables.....	39

CAPÍTULO II. METODOS Y MATERIALES	40
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	40
2.2 Población y Muestra de Estudio.....	40
2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	41
2.4 Análisis y Procesamiento de los Datos	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
3.1 Resultados	44
3.1.1 Confiabilidad del Cuestionario de Expectativas y Percepciones	45
3.1.2 Análisis Factorial del Cuestionario de Expectativas y Percepciones	47
3.1.3 Calidad de Servicio Percibida por los Asegurados	52
3.1.4 Brecha General de la Calidad de Servicio.....	55
3.1.5 Brechas de los Ítems de las Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	57
3.1.6 Brechas de las Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	61
3.2 Discusión	62
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	65
CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA	67
APÉNDICE A	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de los asegurados	44
Tabla 2. Consistencia interna de los ítems del cuestionario de expectativas	45
Tabla 3. Consistencia interna de los ítems del cuestionario de percepciones.....	46
Tabla 4. Prueba de KMO y Bartlett	47
Tabla 5. Matriz de varianza total explicada de los ítems del cuestionario de expectativas.	48
Tabla 6. Matriz de varianza total explicada de los ítems del cuestionario de percepciones	49
Tabla 7. Matriz de componentes rotados de los ítems del cuestionario de expectativa	50
Tabla 8. Matriz de componentes rotados de los ítems del cuestionario de percepción	51
Tabla 9. Calidad de servicio percibida por los asegurados	52
Tabla 10. Calidad de servicio según el sexo de los asegurados	52
Tabla 11. Calidad de servicio según la edad de los asegurados	53
Tabla 12. Calidad de servicio según el lugar de procedencia de los asegurados	53
Tabla 13. Calidad de servicio según el tipo de asegurado.....	54
Tabla 14. Calidad de servicio según el tipo de trámite.....	54
Tabla 15. Brechas de las expectativas y percepciones según los datos generales.....	56
Tabla 16. Brechas de los ítems de la dimensión de Fiabilidad.....	57
Tabla 17. Brechas de los ítems de la dimensión de Capacidad de Respuesta	58
Tabla 18. Brechas de los ítems de la dimensión de Seguridad.....	59
Tabla 19. Brechas de los ítems de la dimensión de Empatía.....	60
Tabla 20. Brechas de los ítems de la dimensión de Aspectos tangibles	61
Tabla 21. Brechas de las expectativas y percepciones según las dimensiones de la calidad de servicio.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones y atributos del Modelo Servqual	27
Figura 2. Gaps y dimensiones del Modelo Servqual	29
Figura 3. Modelo de brechas	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio percibida de los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo-2020. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo de corte transversal, la población de estudio estuvo constituida por todos los asegurados de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública, donde el tamaño de muestra fue de 150 asegurados, el cual se determinó mediante el muestreo aleatorio simple. Para determinar la calidad de servicio percibida por los asegurados se aplicó el modelo Servqual. Los principales resultados obtenidos revelan las brechas negativas entre las expectativas y percepciones en relación a la brecha general, las dimensiones y los ítems que se miden en cada una de estas. La brecha general entre la expectativa y percepción fue negativa con un valor -0.08, las dimensiones con mayor insatisfacción fueron fiabilidad y capacidad de respuesta con valores de -0.20 y -0.09 respectivamente, además, para 17 ítems las brechas fueron negativas con valores que van desde -0.01 y -0.52, y 5 ítems si cumplieron con lo evaluado en la Institución. Se concluyó que los asegurados valoran la calidad de servicio como inadecuado, con estos resultados se concluye que la Institución y el personal no cumplieron con las expectativas de los asegurados.

Palabras clave: Calidad de servicio, modelo servqual, expectativa y percepción,

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the perceived quality of service of the policyholders of the Administrative Institution of Public Health Insurance Funds according to the Servqual model, Chiclayo-2020. The research design was non-experimental, descriptive, cross-sectional, the study population was made up of all the policyholders of an Administrative Institution of Public Health Insurance Funds, where the sample size was 150 insured, which was determined by simple random sampling. To determine the quality of service perceived by policyholders, the Servqual model was applied. The main results obtained reveal the negative gaps between expectations and perceptions in relation to the general gap, the dimensions and the items that are measured in each of these. The general gap between expectation and perception was negative with a value -0.08, the dimensions with the highest dissatisfaction were reliability and responsiveness with values of -0.20 and -0.09 respectively, In addition, for 17 items the gaps were negative with values ranging from -0.01 and -0.52, and 5 items if they complied with what was evaluated in the Institution. It was concluded that the insured value the quality of service as inadequate, with these results it is concluded that the Institution and the personnel did not meet the expectations of the insured.

Keywords: Quality of service, servqual model, expectation y perception

INTRODUCCIÓN

Las distintas entidades públicas “están encaminadas a adoptar medidas para lograr una mejora de la calidad de los servicios que prestan” (Cremades, 2011, párr. 1). El buscar calidad en los servicios es una tendencia que han tomado todas las instituciones ya sea públicas o privadas; hacer referencia a calidad es conocer también “la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos” (Corrales, 2022); sin embargo, no es ajeno ver que se presente una problemática acerca a malas prácticas que realizan en ellas, en donde se genera un malestar e inconformidad en la población; quizás una causa posible es que al no generar beneficios o competencias esta sea la justificación por la que varias veces existe una mala gestión y atención a los usuarios.

Mejorar la calidad de los servicios dados a los ciudadanos por el sector público, es parte fundamental de un estado moderno. Conociendo las necesidades y expectativas, buscan implementar estándares para determinar la calidad de servicio, facilidad de comunicación con las entidades, correcto uso de la tecnología de información y canales de atención disponibles (PCM, 2023).

De este modo, este tema es una situación que envuelve también a muchas instituciones públicas orientadas administrar los recursos destinados a la salud de muchos asegurados, siendo estas las encargadas de brindar bienestar respecto a la cobertura en salud; sin embargo, al ser instituciones públicas existen factores que generan situaciones desafortunadas causando trabas administrativas y una inadecuada atención, donde el asegurado siente que sus derechos en salud no son protegidos, lo que produce desconfianza hacia ella. Uno de los problemas que se generan, es que al desconocer si existen estas deficiencias en la institución, impide que haya una mejora en la atención por parte de ella;

por lo cual, se planteó el problema de investigación, ¿Cuál es la calidad de servicio percibida por los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020?

Debido a esto se dio como objetivo general, determinar la calidad de servicio percibida por los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020.

Para profundizar el objetivo principal de la investigación, se determinaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la brecha general de la calidad de servicio percibida por los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020.
- Determinar la brecha de los ítems de las dimensiones de la calidad de servicio percibida por los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020.
- Determinar las brechas de las dimensiones de la calidad de servicio percibida por los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020.

De esta manera, la investigación surge porque al existir una mala calidad de servicio en la institución, este incide en que se brinde un bajo nivel de atención y por ello se deriva a la insatisfacción del asegurado, además, permitió conocer si las expectativas del asegurado fueron superiores a las percepciones; así mismo, existen diferentes factores donde también influye el estado de ánimo que presenta el asegurado y el personal en el momento que se ofrece el servicio, generando una mala experiencia en la atención.

Debido a la importancia en el crecimiento actual que buscaba la institución, el realizar la investigación permitió evaluar la calidad de servicio que brinda el personal e identificar los errores constantes que se estén practicando al interior de ella, permitiendo establecer posibles mejoras a eventos desafortunados e implementando alternativas en el caso que no se cumpla con la misión y visión; buscando así impactos positivos al poner en práctica nuevas acciones dentro de ella, ya que un servicio de calidad, es un servicio que debe cumplir en satisfacer los requerimientos o necesidades del usuario.

Mientras tanto, la investigación contribuye al conocimiento científico sobre la calidad de servicio dentro del contexto de los asegurados en salud, a fin de acumular información y generar conocimiento nuevo; asimismo, es trabajo previo para las posteriores investigaciones.

De manera social, contribuye a generar resultados que infieran lo que sucede en la realidad para así, gerentes, RR.HH., entre otros, realicen acciones o estrategias con el objetivo de mejorar la calidad de servicio dentro de una Institución Pública.

Metodológicamente, se sustenta bajo aspectos científicos, éticos y metodológicos, que se desprenden de instrumentos válidos y confiables, así como resultados veraces que infieren a la población de estudio.

De este modo el presente estudio se desarrolló en 5 capítulos, el capítulo I “Diseño Teórico”, el cual contiene los antecedentes de estudio, un marco teórico con definiciones esenciales y un conjunto de definiciones de términos. Para el capítulo II “Métodos y Materiales”, donde se describe el tipo de investigación, la población y muestra de estudio, el procesamiento de la información y las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos. En el capítulo III “Resultados y Discusiones”, se presentan los resultados encontrados según los objetivos marcados y la discusión de los resultados. En el

capítulo IV “Conclusiones”, se señalan las conclusiones del estudio en bases a los objetivos. Finalmente el capítulo V “Recomendaciones”, presenta las sugerencias dadas por la autora.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Regionales

Phang (2020), en su trabajo de investigación *“Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, Octubre 2019 - Enero 2020”*, cuya finalidad fue determinar la calidad de servicio de manera general, por dimensiones y según el grado de instrucción. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 220 contribuyentes, el tipo de investigación fue de tipo no experimental descriptivo y tuvo un valor de Alfa de Crombach superior a 0.9. Como resultado obtuvo: que la dimensión de fiabilidad es insatisfactoria para los contribuyentes, a diferencia de capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía que si consideran que la calidad es satisfactoria; además, que la calidad de servicio en el área de orientación y cabinas fue insatisfactoria. Concluyó que existe insatisfacción por parte de los contribuyentes en relación a la calidad de servicio que brinda la Institución Pública.

Gutiérrez (2019), en su tesis titulada *“Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario. Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018”*, busco determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención a los usuarios del servicio. Empleó el cuestionario Servqual en 206 usuarios externos, el tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental transversal, con un diseño descriptivo y utilizó la prueba t-student con un 95% de confiabilidad. Como resultados obtuvo: que los puntajes promedios hallados de las expectativas y percepciones muestran diferencias significativas y negativas en la calidad de atención, también que las dimensiones con mayores brechas de insatisfacción fueron fiabilidad con -5.8 y empatía con -5.3. Concluyó que los usuarios están insatisfechos con un 91.3% en relación a la calidad de atención en el servicio del área de trámite documentario.

Sosa (2018), en su trabajo realizado sobre “*Expectativas y percepciones antes y después de la atención del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro red. Lambayeque 2017*”, tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención al usuario externo. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra 196 usuarios del Centro de Salud Toribia Castro y 90 para el Centro de Salud San Martín, el tipo de estudio fue cuantitativo y descriptivo, no experimental y utilizó la prueba chi-cuadrado. Como resultado obtuvo: que la calidad de servicio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles fue de insatisfacción para los usuarios, y solo empatía resultó ser satisfactorio en los dos establecimientos, además que en los cuestionarios de expectativa y percepción las brechas para los ítems tuvieron valores negativos o iguales a cero; y que el 63.3% y 71.7% del total de encuestados también quedaron insatisfechos con la calidad de servicio. Concluyó que existe insatisfacción para ambos establecimientos, ya que la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios fue negativa.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Trujillo (2022), en su tesis sobre “*Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*”, planteo establecer la relación que existe entre la calidad esperada y percibida en la empresa Serpost. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 175 usuarios de Lima Metropolitano, el tipo de estudio fue no experimental descriptivo y utilizó la prueba de chi-cuadrado. Como resultado obtuvo: que la dimensión capacidad de respuesta fue quien tuvo la mayor brecha con un valor negativo de -2.08 y la dimensión aspectos tangibles la menor brecha con un -1.37, además los usaron el servicio solo una vez tuvieron una brecha de 1.81 siendo la mayor brecha y el

1.63 fue para los utilizaron de 6 a 10 veces el servicio. Concluyó que entre la calidad esperada y percibida existe una relación negativa, aceptando la hipótesis.

Flores (2020), en su investigación *“Brecha entre la percepción de calidad de servicio y expectativa de servicio para los colaboradores en una institución educativa de la ciudad de Huancayo”*, busco identificar el vacío que existe entre la percepción y expectativa de servicio para los colaboradores. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 14 colaboradores, el tipo de estudio fue no experimental descriptivo. Como resultado obtuvo: que la dimensión de seguridad obtuvo la mayor insatisfacción con una brecha de -0.16 y la menor insatisfacción la dimensión de empatía con un valor de -0.02; además, la brecha entre las expectativas y percepciones de la calidad de servicio en el centro educativo tuvo un valor negativo de -0.52, donde el valor promedio de expectativa fue de 5.84 y para percepción 5.32, por tanto, no se superaron las expectativas. Concluyó que los colaboradores esperaban un nivel de calidad de servicio superior en su puesto de trabajo.

Gonzales (2017), en su trabajo de investigación sobre *“Percepción y expectativas de la calidad de atención por el usuario externo del equipo multidisciplinario de la Corte Superior de Justicia del Cusco, enero-marzo del 2017”*, tuvo como objetivo determinar mediante la percepción y expectativa de los usuarios la calidad de atención por parte del personal que conforman el equipo multidisciplinario. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 43 usuarios, donde se tuvo un Alfa de Crombach superior al 0,7 determinándose un test confiable y el tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Como resultado obtuvo: que se presenta deficiencias en las cinco dimensiones donde los encuestados en su mayoría consideran una calidad intermedia, de esta manera, la dimensión de aspectos tangibles con un 34,9% es la dimensión con un mayor porcentaje de

calidad baja. Concluyó que para la mayoría de encuestados la calidad de atención es intermedia con un 72,1% y un 27,9% una calidad de atención baja.

1.1.3 Antecedentes Internacionales

Ortiz (2017), en su trabajo *“El modelo Servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena”*, busco aplicar el modelo SERVQUAL a un sistema de reparto de medicamentos por dosis unitaria y determinar la aprobación de los usuarios acerca del servicio. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 61 padres, el estudio tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo. Obtuvo como resultados: que las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y empatía si satisfacen a los usuarios, y sólo la dimensión de capacidad de respuesta fue quien no satisface. Concluyó que existe calidad de servicio en cuatro dimensiones, sin embargo, falta mejorar la calidad del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta.

Sánchez y Arévalo (2016), en su estudio realizado sobre *“Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) Coomeva EPS-Manga”*, busco determinar la calidad de atención al usuario que asiste al consultorio general de la Institución. Empleó el cuestionario Servqual a una muestra de 195 usuarios de la UBA y el tipo de investigación fue descriptiva-retrospectiva. Obtuvo como resultado: que los usuarios se sienten satisfechos con la dimensión elementos tangibles, ya que las instalaciones han sido mejoradas, así como, el aspecto del personal; además que la dimensión de fiabilidad obtuvo una brecha negativa de -1.89. Concluyó que el modelo Servqual permitió identificar los puntos positivos y negativos para la elaboración de mejoras.

1.2 Base Teórica

1.2.1 *Calidad de Servicio*

Según Parasuraman, Zeitham y Berry “la calidad percibida del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas” (Martín, 2018, párr. 3).

(Gremier et al., 2009, como se citó en Ñahuirima, 2015), considera que “es un elemento básico de las percepciones del cliente, la calidad de servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes” (p. 111).

La calidad de servicio como afirma Henao (2021), es la brecha que se genera entre el servicio esperado y el servicio recibido del cliente, y que está clasificado en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La calidad del servicio es un punto de referencia sobre cómo una organización comprende las necesidades de sus clientes y cumple con sus expectativas. Al comprender qué es la calidad del servicio y cómo mejorarla, la empresa tiene en sus manos activo invaluable para impulsar el crecimiento de su negocio. (Castro, 2022, párr. 7)

1.2.1.1 Clasificación de la Calidad de Servicio. Al realizar la diferencia de las puntuaciones se presentan 3 posibles patrones de referencia (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Gonzáles, 2015).

- a) Si la puntuación de Servqual es ($PS > 0$ = Excelente), entonces hay una excelente calidad de servicio, ya que la percepción es mayor a la expectativa y el cálculo resulto ser mayor a 0. Es decir, que el cliente esta satisfecho por percibir un servicio excelente, mejor de lo que esperaba.

- b) Si la puntuación de Servqual es ($PS = 0$ = Adecuada), existe calidad del servicio, debido a que lo calculado es igual a 0. Por lo cual, significa que el cliente está satisfecho con el servicio, sin embargo, el cliente puede cambiar de respuesta a lo que percibe, por eso se les debe tener en consideración.
- c) Si la puntuación de Servqual es ($PS < 0$ = Inadecuada), existe falta de calidad de servicio ya que la puntuación es menor a 0. Por lo tanto, el cliente se encuentra insatisfecho con respecto al servicio recibido, teniendo una percepción negativa con la prestación del servicio, provocando que se alejen o que puedan comentar su malestar con amigos, familiares o medios de información.

1.2.2 Modelo Servqual

El Modelo Servqual, fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, de acuerdo con Flores (2022), es un instrumento de análisis que mide la calidad de servicio que brindan las empresas por medio de las expectativas y percepciones del cliente, permitiendo conocer la situación actual de la calidad de servicio de manera clara para con ello implementar un plan de mejora que ayude a reducir la brecha.

Es un instrumento que ayuda a conocer como es la calidad del servicio en una empresa, este modelo determina el gap o brecha entre las expectativas y percepciones del cliente con respecto al servicio, con la finalidad de que la percepción del cliente supere sus expectativas (Boada, et al., 2019).

De este modo el Modelo Servqual también llamado modelo de la calidad de servicio es definido por Cevallos (2015) como un instrumento que ayuda a determinar la calidad del servicio brindada por una empresa, sin importar el volumen y el sector al que pertenezca.

Este modelo contiene ítems que evalúan el servicio esperado por el cliente que se define como expectativa, asimismo miden la percepción del cliente en el servicio. Por eso la calidad de servicio viene hacer la diferencia entre las percepciones y expectativas del cliente (Causado, et al., 2019).

1.2.2.1 Ventajas del Modelo Servqual. Bustamante et al., (2019), describe las ventajas del modelo Servqual.

a) Ventajas

- Permite realizar una comparación entre las expectativas y las percepciones de una empresa en un tiempo definido y así evaluar la calidad del servicio.
- Permite obtener las diferencias con otras empresas que brindan un servicio parecido o igual en diversos lugares.
- Es un modelo que permite adaptarse a la realidad de distintas empresas, permitiendo evaluar el servicio.
- Permite indagar las distintas opiniones de los clientes, a través de las percepciones y expectativas en relación con la calidad de servicio.

1.2.2.2 Cuestionario Servqual. Herramienta que mide la calidad del servicio y es aplicado en distintas industrias, se clasifica en 44 ítems donde 22 ítems miden las expectativas y 22 ítems las percepciones del cliente plasmadas en cinco dimensiones, si el desempeño percibido es menor que la expectativa es una calidad inadecuada y si es mayor es una excelente calidad (Lovelock & Wirtz, 2009). De esta manera, en la Figura 1 se muestran los 22 atributos que hacen referencia a las dimensiones del Modelo Servqual, las cuales se asocian con las cinco dimensiones de la siguiente manera:

Figura 1

Dimensiones y atributos del Modelo Servqual

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
CALIDAD DEL SERVICIO <i>Expectativas vs. percepción</i>	Fiabilidad →	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores
	Seguridad →	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento confiable de los Empleados - Clientes se sienten seguros - Los empleados son amables - Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles →	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de apariencia moderna - Instalaciones visualmente atractivas - Empleados con apariencia pulcra - Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta →	<ul style="list-style-type: none"> - Comunican cuando concluirán el servicio - Los empleados ofrecen un servicio rápido - Los empleados siempre están dispuestos a ayudar - Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía →	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecen atención individualizada - Horarios de trabajo convenientes para los clientes - Tienen empleados que ofrecen atención personalizada - Se preocupan por los clientes - Comprenden las necesidades de los clientes

Nota: Tomada de: “Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual ”

(p. 9), por Bustamante et al., 2019, *Revista Empresarial*, 13(2).

El Modelo Servqual es una método para para conocer como es la calidad de servicio a través de las expectativas y percepciones del cliente, (Chen et al., 2008, como se citó en Bustamante et al., 2019) sostiene “que se realiza mediante la aplicación del método de encuesta y sobre la base de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad” (p. 9).

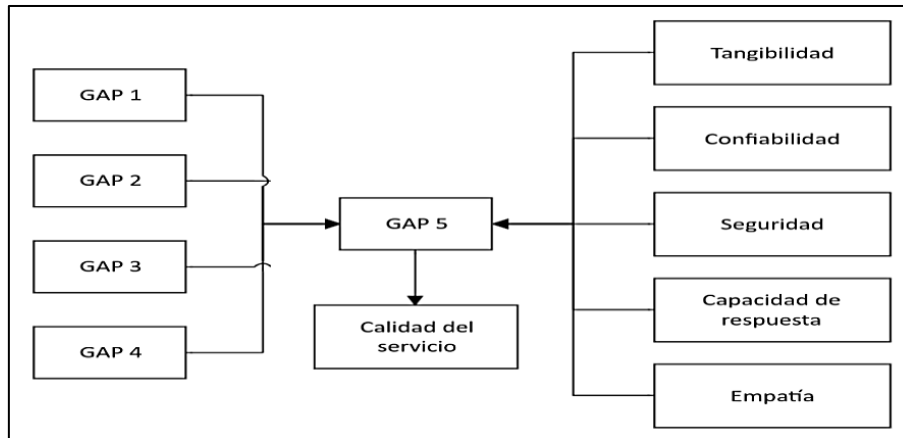
1.2.2.3 Dimensiones del Modelo Servqual. De acuerdo con Parasuraman et al. (1985), en un principio las dimensiones del Modelo Servqual estuvieron conformadas por 9 dimensiones luego de una evaluación y reajuste se agruparon en sólo 5 dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

- **Fiabilidad:** Se caracteriza por la capacidad que tiene la empresa para prestar el servicio con precisión, de forma adecuada, oportuna y constante según lo prometido.
- **Capacidad de respuesta:** Se da cuando el personal de la empresa muestra interés en apoyar a los clientes, brindando un servicio rápido y oportuno frente a sus necesidades otorgando el mejor servicio posible. Disposición para la atención y competencia de hacerlo de manera rápida.
- **Seguridad:** Se relaciona a la atención o cortesía que manifiestan los empleados, y su habilidad al brindar el servicio, generando seguridad y veracidad en el cliente; la seguridad viene hacer el sentimiento de protección y tranquilidad que tiene el cliente al realizar sus trámites.
- **Empatía:** El grado de atención y la capacidad de entender las emociones del cliente. Atención individualizada para el cliente y el conocimiento del empleado para prestar el servicio o producto que se ofrece.
- **Aspectos tangibles:** Hace referencia a la apreciación que tiene el cliente sobre la apariencia y características físicas de la empresa, esto es, instalaciones, equipos, materiales, manuales y a la apariencia del personal e incluso la comunicación.

Tal como señala (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Flores, 2022) es “por medio de estas dimensiones que los clientes juzgan las características del servicio. Es decir, los clientes al percibir un servicio tomarán en cuenta estas dimensiones para ejercer un juicio de calificación acerca del servicio entregado” (p. 28). De esta forma, en la Figura 2 se observa los gaps y dimensiones que tiene el Modelo Servqual.

Figura 2

Gaps y dimensiones del Modelo Servqual



Nota: Adaptado de “More on Improving Service Quality Measurement”, por Parasuraman et al., 1993, *Journal of Retailing*, 69(1).

1.2.2.4 Modelo de Brechas. Según Duque (2005), refiere que destacan cinco vacíos o brechas que se encuentran entre las expectativas (calidad expresada) y las percepciones (calidad percibida) del cliente y que se generan por la falta de calidad o situaciones internas de la empresa.

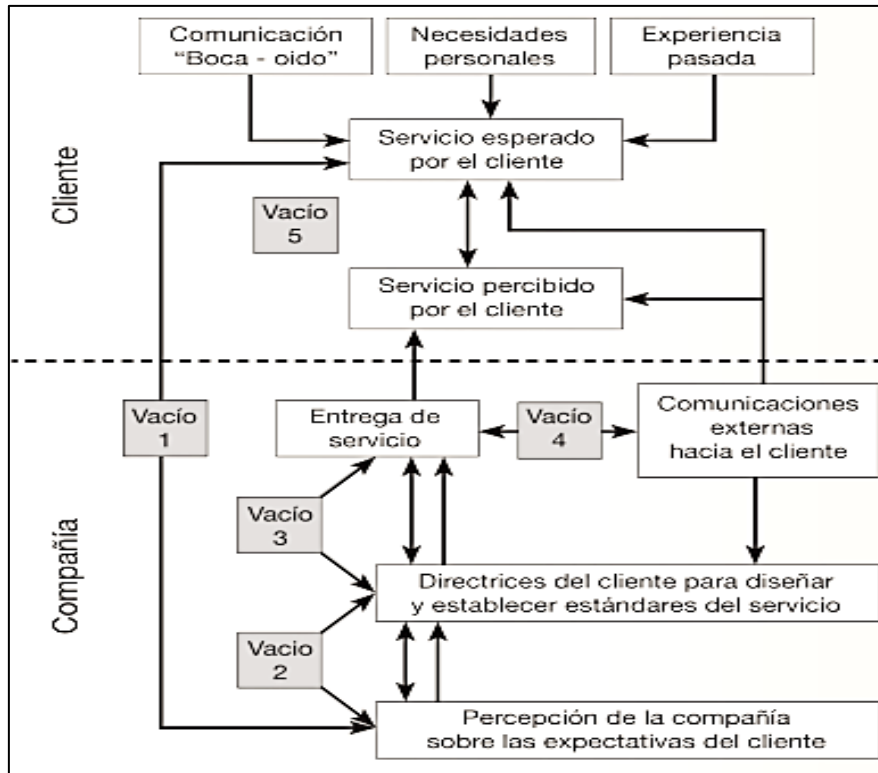
Las expectativas de la calidad de servicio tal como lo dice Flores (2020) cambian de acuerdo a cada persona estando influenciadas “por las actitudes, valores, costumbres, modales, cultura, produciendo brechas entre lo que se espera y lo que se recibe generando un área de tolerancia, esta varía de acuerdo con las dimensiones del servicio, así como las anteriores experiencias” (p. 25).

Alvarado (2017), considera que mediante el análisis de los cinco gaps o brechas, el modelo Servqual estudia las causas entre las diferencias que llevan a tener errores en la empresa. Como se observa en la Figura 3 existen diferentes aspectos que influyen en el momento de formarse una idea o concepto respecto al servicio esperado o percibido por el

cliente, además que al existir diferencias entre el cliente y la empresa se generan las brechas o vacíos entre las expectativas y percepciones del cliente.

Figura 3

Modelo de Brechas



Nota: Tomado de "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality" (p. 26), por Parasuraman et al., 1988, *Journal of Retailing*, 64(1).

Teniendo en cuenta a (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Duque, 2019) describe las cinco brechas o vacíos de la siguiente manera (p. 73).

- **Brecha 1:** "Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos". Se da cuando la empresa no entiende o conoce lo que el cliente espera del servicio.
- **Brecha 2:** "Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad". Surge cuando la empresa no tiene un diseño adecuado y

estándares determinados dirigidos al cliente; la empresa no puede interpretar el deseo del cliente.

- **Brecha 3:** “Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio”. Se da cuando al prestar el servicio surgen errores o discrepancias en como se diseño el servicio.
- **Brecha 4:** “Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa”. Se genera cuando la empresa no comunica de manera correcta lo que desea brindar, generando que el cliente se cree una expectativa errada ya que no se llega a ofrecer el servicio de la manera que lo prometió.
- **Brecha 5:** “Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio”. Esta brecha 5 o brecha global surge como consecuencia a las anteriores brechas que pueden aparecer.

De esta forma, la brecha 5 considerada la brecha del cliente es quien mide la calidad de servicio de una empresa y es la que evalúa características que nota el cliente, por otro lado, las primeras cuatros brechas están orientadas a evaluar aspectos de como se brinda el servicio. (Martín, 2018)

(Zeithaml & Bitner, 2002, como se citó en Baca, 2019), afirma que la brecha 5 es la más importante ya que al calcular sus diferencias podemos ver si el servicio es de calidad, por eso las empresas tienen el objetivo de eliminar o disminuir la brecha entre la expectativa y percepción, por lo tanto, se deben eliminar las 5 brechas o vacíos, ya que pueden interferir en la percepción del cliente.

Como plantea Flores (2020), acorde al Modelo de brechas se expresa “como la diferencia entre la expectativa del cliente (E_j) y la percepción del desempeño del servicio entregado (D_j) esto igual a la unidad” (p. 23).

$$Q_j = D_j - E_j$$

Donde:

Q_j = Resultado de la calidad de servicio.

D_j = Percepción del cliente respecto al servicio.

E_j = Expectativa del cliente respecto al servicio.

1.2.2.5 Expectativa del Cliente. La expectativa del cliente es el deseo que se tiene respecto a la cualidad de un producto o del rendimiento de un servicio a futuro, por ende, es un factor que determina la satisfacción; asimismo las expectativas tienden a estar influenciadas por elementos internos o externos (Pelegrin et al., 2016).

El brindar un buen servicio debe ser la clave de toda empresa, ya que al generar una idea adecuada del método de trabajo permitirá que el cliente tenga expectativas altas en su próxima visita; de tal modo en 2023, Londoño considera que las expectativas del cliente son todos los escenarios y resultados que el cliente espera obtener de la comunicación con la empresa. Esta interacción puede tener un planeamiento estratégico evaluando el requerimiento y gestionando de manera activa el proceso, o de manera más emotiva o receptiva.

1.2.2.6 Percepción del Cliente. Entendemos por (Vargas, 1994), que la percepción del cliente es la forma en como se recibe el servicio o producto de la empresa, por lo tanto, se relaciona de manera directa con lo que percibe el cliente.

Rodríguez (2022), afirma que “la precepción del cliente es la imagen que un cliente se construye en torno a una marca o un producto a partir de las opiniones, sentimientos e impresiones que se han generado en cada una de sus interacciones” (párr. 1).

1.2.3 *Confiabilidad del Instrumento*

Para Morales (2013, como se citó en Santos, 2017), la confiabilidad también conocido por medir con precisión un instrumento, se relaciona a cuán libres de errores de medida están las puntuaciones de una medición. La confiabilidad del instrumento expresa su precisión cuando su aplicación efectuada varias veces al mismo sujeto u objeto arroja resultados similares en diferentes ocasiones, siendo esto una forma de verificar la precisión. Una de las medidas de confiabilidad más utilizadas es el Alfa de Cronbach.

❖ **Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach es una medida utilizada para evaluar la consistencia interna o la confiabilidad de un grupo de escalas o elementos de prueba contenidos en un cuestionario. El alfa de Cronbach, dicho de otra manera, evalúa la confiabilidad del instrumento y permite señalar si las respuestas son consistentes entre los ítems (Rodríguez, 2022). La fórmula para medir el alfa de Cronbach es:

$$r_{tt} = \frac{K}{(K - 1) \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{s_t^2} \right]}$$

Donde:

K: Número de ítems del instrumento.

St^2 : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

Para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach se toman los siguientes valores (George & Mallery, 2003, p. 231, como se citó en Hernández & Pascual, 2018):

- El coeficiente alfa > 0.8 = Bueno
- El coeficiente alfa > 0.7 = Aceptable
- El coeficiente alfa > 0.6 = Cuestionable
- El coeficiente alfa > 0.5 = Pobre
- El coeficiente alfa < 0.5 = Inaceptable

- El coeficiente alfa > 0.9 = Excelente

1.2.4 *Análisis Factorial*

Cool (2021), menciona que “El análisis factorial es un método de reducción estadística que tiene como objetivo explicar las posibles correlaciones entre ciertas variables” (párr. 1). Mediante el uso de un análisis factorial para examinar las respuestas de los sujetos, es posible identificar variables que tienen un similar concepto, reduciendo así el número de dimensiones requeridas para interpretar las respuestas de los sujetos (De la Fuente, 2011).

El análisis factorial es una técnica estadística multivariada, donde Gutiérrez (2021), señala que el objetivo principal del análisis factorial, es sintetizar de manera breve y segura las interrelaciones observadas entre un grupo de variables y aportar una cantidad menor de dimensiones, pero que a su vez, estas expliquen adecuadamente la mayor cantidad de información de los datos. De esta manera, el análisis factorial se clasifica en exploratorio y confirmatorio.

❖ Análisis Factorial Exploratorio

El Análisis Exploratorio es un conjunto de técnicas “cuya finalidad es conseguir un entendimiento básico de los datos y de las relaciones existentes entre las variables analizadas. Para conseguir este objetivo proporciona métodos sistemáticos para organizar y preparar los datos y detectar fallos en el diseño” (Salvador & Gargallo, 2003).

Este análisis se caracteriza debido a que no se conoce con anticipación el número de factores, y vienen a definirse recién en la aplicación experimental. Aquí el investigador no define la estructura de las relaciones entre las variables solo asume que todo los factores están correlacionados entre sí. De acuerdo a Arteaga (2023), el objetivo del AFE es

“identificar factores latentes que subyacen a variables observables, obteniendo una comprensión más profunda de los conjuntos de datos complejos”.

❖ **Análisis Factorial Confirmatorio**

De otra forma, en el análisis confirmatorio los factores se encuentran predeterminados, donde se busca “confirmar las relaciones entre las variables observadas y las variables latentes del modelo de medida propuesto, así como confirmar el ajuste entre dicho modelo y los datos empíricos recuperados” (Santana, L. et al, 2019).

1.2.4.1 Análisis de la Matriz de Correlación. De la Fuente (2011), considera que “uno de los requisitos que deben cumplirse es que las variables se encuentren altamente intercorrelacionadas. También se espera que las variables que tengan correlación muy alta entre sí la tengan con el mismo factor o factores” (p. 7).

El objetivo de observar la matriz de correlación es determinar si sus características son las mejores para efectuar un análisis factorial, además, si resulta que la relación entre dos o más variables es baja, no será adecuado realizar el análisis factorial (Gutiérrez, 2021).

❖ **Prueba de Esfericidad de Bartlett**

De la Fuente (2011), nos dice que la prueba de Bartlett compara, bajo la hipótesis de normalidad si una matriz de correlación de variables observadas es la identidad, al presentarse esto resulta que las intercorrelaciones entre variable son cero. Si al realizar la comparación los resultados obtenidos tienen un nivel de significancia menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación de variables; por lo tanto, es adecuado efectuar el análisis factorial (Everitt & Wykes, 2001, como se citó en Pizarro & Martínez, 2020).

El estadístico de dicho test es el siguiente:

$$d_r = \left[n - 1 - \frac{1}{6}(2p + 5) \right] \log|r| = - \left[n - \frac{2p + 11}{6} \right] \sum_{j=1}^p \log(\lambda_j)$$

Donde:

n: Total de sujetos de la muestra.

λ_j : Valores propios de r.

De este modo, si no se rechaza la hipótesis nula implicaría que las variables no estén correlacionadas y por ende se debería evaluar el realizar la aplicación del análisis factorial en el estudio (Gutiérrez, 2021).

❖ Medida de Adecuación Muestral KMO

Medida de adecuación propuesta por Kaiser, Meyer y Olkin, donde De la Fuente (2011), considera que “El índice KMO se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, de forma que cuánto más pequeño sea su valor, mayor será el valor de los coeficientes de correlación parciales r_{xy} y, en consecuencia, menos apropiado es realizar un Análisis Factorial” (p. 8). De esta manera, analiza la adecuación de la muestra o si el análisis factorial es apropiado para la cantidad de datos de la muestra, toma valores entre 0 y 1 cuanto más se acerque a 1 se tendrá mejor adecuación.

Medida planteada como:

$$KMO = \frac{\sum \sum_{x \neq y} r_{xy}^2}{\sum \sum_{x \neq y} r_{xy}^2 + \sum \sum_{x \neq y} r_{xy(p)}^2}$$

$r_{xy(p)}$: Coeficiente de correlación de parcial entre las variables x e y.

La prueba KMO toma valores cercanos a uno, por eso el análisis factorial es aceptable para valores que sean mayores a 0.5, asimismo si un valor es próximo al 0.9 esto indica una buena adecuación. Para realizar un análisis los autores proponen:

$KMO \geq 0.75$ = Buena

$KMO \geq 0.50$ = Aceptable

$KMO \leq 0.50 = \text{Inaceptable}$

1.2.4.2 Extracción de Factores. Existen distintas técnicas para recabar factores iguales, entre uno de ellos está el método de componentes principales.

❖ **Componentes Principales**

El análisis de componentes principales para Gonzáles (2021) “tiene por objeto transformar un conjunto de variables, a las que se denomina originales, en un nuevo conjunto de variables denominadas componentes principales, que son combinaciones lineales de las variables representativas de ciertos fenómenos multidimensionales” (p. 12).

Técnica estadística que tiene como finalidad la reducción de dimensiones para su fácil interpretación. Es una técnica empleada para “simplificar la base de datos, ya sea para elegir un menor número de predictores para pronosticar una variable objetivo, o para comprender una BDD de una forma más simple” (Moran, 2022, párr. 3).

1.2.4.3 Rotación de los Factores. De acuerdo a de la Fuente (2011), refiere que la rotación factorial es crucial para interpretar el significado de los factores. Cuando los factores son ortogonales miden el nivel y tipo de la relación entre ellos y las variables originales. Uno de los métodos que se emplea es:

- **Método Varimax:** Es un método de rotación ortogonal, que reduce la cantidad de variables con cargas altas dentro de cada factor. Esto simplifica la explicación de los factores al optimizar la solución de la columna. Dentro de él se considera que “si se logra aumentar la varianza de las cargas factoriales al cuadrado de cada factor consiguiendo que algunas de sus cargas factoriales tiendan a acercarse a 1 mientras que otras se aproximan a 0, se obtiene una pertenencia más clara e inteligible de cada variable al factor” (p. 17)

1.2.5 Definición y Operacionalización de Variables

1.2.5.1 Definición de Variables

- a) **Calidad de servicio:** La calidad de servicio como señala Castro (2022) es “un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas” (párr. 5).
- b) **Expectativa:** Para Ñahuirima (2015), nos dice que las expectativas son los deseos o esperanzas que los clientes tienen con respecto al producto o servicio que brinda la empresa.
- c) **Percepción:** Para Ñahuirima (2015), lo define como la incitación que da respuesta a los estímulos con el objetivo de interpretar sensaciones por medio de la vista, el tacto, el olfato, el oído y el gusto con el fin de procesar y brindar información a la realidad del ambiente natural.

Según (Parasuraman et al., 1988, citado por Narvaéz & Saez, 2015) los clasifica en 5 dimensiones:

- d) **Fiabilidad:** Brinda servicio de manera confiable y cuidadosa a cada organización, es decir, presta un servicio beneficioso de manera fiable y sin errores.
- e) **Capacidad de Respuesta:** Es la aptitud del trabajador para ayudar a los clientes y ofrecer el servicio de manera rápida en la atención y resolución de errores.
- f) **Seguridad:** Es la confianza que concede los clientes a una organización para resolver sus problemas de la mejor manera posible.

g) Empatía: La organización ofrece a sus clientes una atención personalizada con la finalidad de conocer sus características necesarias.

h) Aspectos tangibles: Los clientes perciben en una organización aspectos como las instalaciones, equipos tecnológicos, ambiente físico interno o la apariencia del personal con el objetivo de generar confianza entre el trabajador y el usuario.

1.2.5.2 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable de estudio: Calidad de Servicio	Fiabilidad	Cumplimiento en los compromisos. Disposición para apoyar Competencia del personal. Cumplir en el tiempo acordado. Servicio sin errores.	Ítems del 1 al 5
	Capacidad de Respuesta	Rapidez del servicio. Comunicación y asertividad del personal. Disposición del personal. Respuesta oportuna.	Ítems del 6 al 9
	Seguridad	Comportamiento del personal. Actitud del personal. Seguridad en los trámites. Conocimiento del personal.	Ítems del 10 al 13
	Empatía	Atención personalizada. Comprensión de los intereses. Flexibilidad en el horario. Lenguaje adecuado. Comprensión de las necesidades.	Ítems del 14 al 18
	Aspectos Tangibles	Equipos tecnológicos adecuados. Instalaciones físicas atractivas. Apariencia del personal. Materiales informativos atractivos.	Ítems del 19 al 22

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de diseño fue no experimental de tipo descriptivo de corte transversal, debido a que el estudio se realizó “sin la manipulación deliberada de variables y se observó el fenómeno en su ambiente natural después de analizarlo” (Hernández et al, 2010, como se citó en Ñahuirima, 2015, p. 149).

2.2 Población y Muestra de Estudio

a) Población.

La población de estudio estuvo establecida por todos los asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública, Chiclayo – 2020.

b) Muestra.

La muestra para la investigación estuvo conformada por 150 asegurados de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública, Chiclayo – 2020, el cual se determinó mediante el muestreo aleatorio simple. Para calcular el tamaño de muestra se utilizó la fórmula, para estimar una proporción asumiendo una población desconocida:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2} \quad n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{0.08^2} = 150$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra obtenida del total de asegurados de la Institución

Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública., Chiclayo – 2020.

Z_α= Valor de la distribución normal estandarizada para un nivel de confianza del

95% toma el valor de 1.96.

d = Error máximo aceptable ($d = 0.08$), se tomó el 8% debido que para precisar las respuestas de los asegurados no era necesario que la muestra sea tan elevada, ya que no existe variabilidad en los datos porque la atención que brinda la Institución es homogénea.

p = Proporción esperada de asegurados satisfechos con la atención; dado que no se encontró trabajos previos sobre calidad de servicio en este tipo de población y no se realizó una muestra piloto para obtener la proporción se asumió un 50% ya que esta proporción otorga el mayor tamaño de muestra.

q = $(1 - p)$ = Proporción esperada de asegurados no satisfechos con la atención.

❖ Criterios de selección

Inclusión: Asegurados que ya han recibido el servicio en la Institución anteriormente.

Exclusión: Asegurados que no han recibido el servicio en la Institución anteriormente (no considerados debido a que no pueden responder el cuestionario de percepciones).

2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a. Técnica:

La técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta, la cual se define por ser una “técnica de recolección de datos mediante el uso de cuestionarios aplicados a un grupo representativo para detectar tendencias de comportamiento y otros objetivos” (Muguira, 2023, párr. 3).

b. Instrumento:

Para la recopilar los datos de la investigación se utilizó un cuestionario; este método para (García, 2002), indica que el cuestionario es una lista de preguntas organizadas, que permiten la recolección de datos de manera directa, rápida y clara con el entrevistado, abordando la problemática que se da en la investigación.

El instrumento empleado fue el cuestionario Servqual, el que contiene datos generales del encuestado en 5 ítems, así como también 44 ítems, de los cuales 22 ítems son de expectativa y 22 ítems de percepción (Apéndice A), valorados en escala de tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, considerando 1 como la más baja y 5 la más alta, clasificadas de la siguiente manera:

- a) Totalmente en desacuerdo (1)
- b) En desacuerdo (2)
- c) Indiferente (3)
- d) De acuerdo (4)
- e) Totalmente de acuerdo (5)

Lo cual se evaluó en 5 dimensiones, según el modelo Servqual:

- a) Fiabilidad: ítems del 1 al 5.
- b) Capacidad de respuesta: ítems del 6 al 9.
- c) Seguridad: ítems del 10 al 13.
- d) Empatía: ítems del 14 al 18.
- e) Elementos tangibles: ítems del 19 al 22.

La toma de datos se realizó conforme fueron asistiendo los asegurados a la Institución tomando en cuenta que ya hayan recibido el servicio anteriormente para aplicar el cuestionario; de este modo antes que recibieran el servicio se explicó la finalidad y se procedió a entregar el cuestionario una vez brindada su conformidad, para ello primero se aplicó la primera parte donde respondieron 5 ítems con respecto a datos generales y 22 ítems relacionados a las expectativas; después de recibido el servicio se brindó la segunda parte del cuestionario, en el que respondieron los 22 ítems de percepciones; este proceso se desarrolló en el transcurso de una semana hasta completar el tamaño de muestra.

2.4 Análisis y Procesamiento de los Datos

Para establecer la confiabilidad del instrumento y señalar si los ítems eran consistentes entre sí se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach; se empleó la prueba de KMO para evaluar si la muestra era adecuada para el análisis y la prueba de esfericidad de Bartlett que contrasta la hipótesis de que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad, aceptando la correlación entre los ítems, el análisis de componentes principales para la extracción de factores y el método varimax para la rotación de factores. Para describir las brechas de las percepciones y expectativas en relación a los datos generales, cada ítem y dimensión se emplearon las medidas descriptivas el promedio y desviación estándar, de igual modo, para organizar y presentar los datos se utilizaron tablas de frecuencia, y para el tratamiento estadístico se utilizó el software SPSS (Programa estadístico) y la hoja de cálculo Excel.

Una vez obtenida la información para el análisis de la investigación se calcularon las brechas, que es la discrepancia entre las percepciones y expectativas ($P - E$), cuyos resultados indicarían que: si existe un excelente nivel de calidad ($P - E > 0$) significa que el asegurado estuvo satisfecho, mientras que si existía calidad adecuada en el servicio ($P - E = 0$) quiere decir que hubo calidad en el servicio y si existía una calidad inadecuada ($P - E < 0$) indicaría la insatisfacción del asegurado. (Gonzáles, 2015)

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

De acuerdo a la investigación para determinar la calidad de servicio según las expectativas y percepciones de los asegurados de la Institución, se aplicó el cuestionario Servqual a una muestra de 150 asegurados, donde se obtuvo datos generales en relación al sexo, edad, lugar de procedencia, tipo de asegurado y tipo de trámite. Como resultados se tuvo que el 50.7% fueron del sexo femenino y el 49.3% masculino; el 49.3% de asegurados están entre las edades de 30 - 59 años y solo el 17.3% entre los de 60 - 79 años; asimismo, el 82% procede de la zona urbana; el mayor porcentaje de asegurados en relación al tipo de asegurado fueron los derechohabientes con un 64% y los titulares 36%; por último, el tipo de trámite que más realizaron fue la consulta por estado de referencia con un 34% seguido del trámite de reembolso con el 25.3%; los resultados se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Datos generales de los asegurados

Variables/ Dimensiones	Asegurados	Porcentaje
<i>Sexo</i>		
Femenino	76	50.7
Masculino	74	49.3
<i>Edad</i>		
19 a 29 años	50	33.3
30 a 59 años	74	49.3
60 a 79 años	26	17.3
<i>Lugar de procedencia</i>		
Urbano	123	82.0
Rural	27	18.0
<i>Tipo de asegurado</i>		
Titular	54	36.0
Derechohabiente	96	64.0
<i>Tipo de trámite</i>		
Consulta por estado de referencia	51	34.0
Trámite de afiliación	36	24.0
Trámite de reembolso	38	25.3
Trámite de pasaje aéreo	25	16.7

3.1.1 Confiabilidad del Cuestionario de Expectativas y Percepciones

Aplicando el alfa de Cronbach a los ítems del cuestionario de expectativas, se obtuvo de la Tabla 2, que los ítems presentan un índice de confiabilidad del ($\alpha = 0.724$) “confiabilidad aceptable”, el análisis para cada uno de los ítems muestra la validez del constructo y que están altamente relacionados. Se determinó así que la consistencia interna del cuestionario de expectativas fue aceptable y procedió su aplicación.

Tabla 2

Consistencia interna de los ítems del cuestionario de expectativas

Ítems	Media	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	85,09	26,214	,426	,703
P2	85,07	26,042	,445	,702
P3	85,05	26,547	,344	,709
P4	85,11	26,772	,358	,709
P5	84,99	27,825	,112	,728
P6	85,05	26,682	,368	,708
P7	85,01	26,557	,317	,711
P8	85,08	26,047	,384	,705
P9	84,95	26,964	,243	,717
P10	84,99	26,751	,322	,711
P11	85,01	26,362	,359	,708
P12	84,97	27,395	,260	,716
P13	85,01	27,127	,318	,712
P14	85,02	26,557	,357	,708
P15	85,02	26,677	,312	,711
P16	85,05	26,313	,231	,720
P17	84,97	26,623	,325	,710
P18	85,09	26,797	,176	,726
P19	84,98	26,919	,238	,717
P20	84,95	27,078	,245	,717
P21	84,96	27,824	,085	,732
P22	84,97	27,758	,102	,730

De igual modo en la Tabla 3, el alfa de Cronbach aplicado a los ítems del cuestionario de percepciones, obtuvo como resultado un índice de confiabilidad del ($\alpha = 0.902$) teniendo una “confiabilidad excelente” y el análisis para cada ítem muestra que miden un mismo constructo y están altamente relacionados. Se determinó así que la consistencia interna del cuestionario de percepciones fue excelente y por lo cual correspondía su aplicación.

Tabla 3

Consistencia interna de los ítems del cuestionario de percepciones

Ítems	Media	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	83,49	57,661	,405	,901
P02	83,46	58,626	,457	,899
P03	83,49	57,903	,570	,897
P04	83,33	56,785	,572	,897
P05	83,75	56,808	,251	,912
P06	83,44	57,080	,547	,897
P07	83,36	56,366	,605	,896
P08	83,36	55,910	,565	,897
P09	83,25	55,932	,515	,898
P010	83,28	55,894	,632	,895
P011	83,24	55,204	,652	,894
P012	83,17	56,923	,540	,897
P013	83,33	56,678	,646	,895
P014	83,32	56,380	,614	,896
P015	83,21	57,927	,447	,899
P016	83,29	57,202	,541	,897
P017	83,23	58,230	,399	,900
P018	83,33	55,673	,620	,895
P019	83,34	56,655	,575	,897
P020	83,34	57,098	,576	,897
P021	83,21	55,964	,560	,897
P022	83,23	56,780	,486	,899

3.1.2 Análisis Factorial del Cuestionario de Expectativas y Percepciones

Se aplicó la prueba de KMO para validar el cuestionario, en la Tabla 4, se tuvo como resultados un 0.700 para el cuestionario de expectativas y 0.873 para el de percepciones, por lo tanto, los datos de la muestra si fueron adecuados para el análisis. Para medir la correlación de los ítems se utilizó la prueba de esfericidad de Bartlett, donde los valores de expectativa y percepción obtuvieron una significancia ($0.00 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula. Por lo cual, los datos de la muestra si fueron apropiados para realizar el Análisis Factorial.

Tabla 4

Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett	Expectativas	Percepciones
Medida de adecuación de Kaiser- Meyer- Olkin	0.700	0.873
Prueba de esfericidad de Bartlett		
Aprox. Chi-Cuadrado	666,411	1376,808
G.l	231	231
Sig.	0.00	0.00

Se observó en la Tabla 5, un análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales, se seleccionaron 5 componentes que explicaron una varianza del 46.8% aproximadamente de la varianza acumulada. También se apreció que el componente 1 de “Fiabilidad” dio una mayor información con un 18.07% de varianza, el resto de factores expresan por debajo del 11%, disminuyendo su varianza en cada uno. Siendo así el primer componente, el que determinaría la calidad de servicio percibida por los asegurados.

Tabla 5*Matriz de varianza total explicada de los ítems del cuestionario de expectativas*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,976	18,071	18,071	3,976	18,071	18,071	2,921	13,277	13,277
2	2,367	10,760	28,832	2,367	10,760	28,832	2,503	11,379	24,656
3	1,523	6,924	35,755	1,523	6,924	35,755	1,934	8,789	33,445
4	1,258	5,717	41,472	1,258	5,717	41,472	1,613	7,332	40,778
5	1,165	5,298	46,769	1,165	5,298	46,769	1,318	5,992	46,769
6	1,146	5,210	51,979						
7	1,124	5,107	57,087						
8	1,107	5,033	62,120						
9	,989	4,498	66,617						
10	,966	4,390	71,007						
11	,777	3,532	74,539						
12	,724	3,289	77,828						
13	,640	2,910	80,738						
14	,618	2,807	83,546						
15	,591	2,688	86,233						
16	,562	2,555	88,788						
17	,531	2,413	91,202						
18	,506	2,300	93,501						
19	,436	1,981	95,483						
20	,387	1,759	97,242						
21	,316	1,438	98,680						
22	,290	1,320	100,000						

En la Tabla 6, se realizó un análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales, se seleccionaron 5 componentes que explicaron una varianza del 60.03% de la varianza acumulada. También se apreció que el componente 1 de “Fiabilidad” dio una mayor explicación con un 35.79% de varianza, el resto de factores se expresaron por debajo del 11% y fueron disminuyendo su varianza de cada uno. Siendo así

el primer componente, el que determinó la calidad de servicio percibida por los asegurados.

Tabla 6

Matriz de varianza total explicada de los ítems del cuestionario de percepciones

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	7,873	35,787	35,787	7,873	35,787	35,787	3,760	17,090	17,090
2	1,711	7,777	43,564	1,711	7,777	43,564	2,913	13,241	30,330
3	1,391	6,323	49,887	1,391	6,323	49,887	2,657	12,076	42,406
4	1,174	5,338	55,224	1,174	5,338	55,224	2,447	11,121	53,527
5	1,057	4,806	60,030	1,057	4,806	60,030	1,431	6,504	60,030
6	1,000	4,543	64,574						
7	,909	4,133	68,707						
8	,817	3,712	72,419						
9	,661	3,003	75,422						
10	,648	2,944	78,366						
11	,599	2,725	81,090						
12	,558	2,535	83,626						
13	,545	2,478	86,103						
14	,485	2,203	88,306						
15	,452	2,057	90,363						
16	,399	1,815	92,178						
17	,380	1,728	93,906						
18	,325	1,475	95,381						
19	,309	1,406	96,787						
20	,282	1,280	98,067						
21	,232	1,056	99,123						
22	,193	,877	100,000						

Se encontró en la Tabla 7, que todos los ítems del cuestionario de expectativas no concordaron con las dimensiones del modelo Servqual, dimensiones como capacidad de respuesta y aspectos tangibles coincidieron solo con un ítem, y en ninguno de ellos con las dimensiones de seguridad y empatía. Caso contrario, en la dimensión 1 de fiabilidad 4 de los ítems sí coincidieron con el componente 1.

Tabla 7

Matriz de componentes rotados de los ítems del cuestionario de expectativas

Ítems	Componente				
	1	2	3	4	5
P1	,721	,075	,010	,246	,048
P2	,715	,165	-,079	,095	,177
P3	,696	,042	,017	-,073	,064
P4	,612	,197	-,057	-,108	-,019
P5	,074	-,080	-,009	-,144	,726
P6	,481	,343	-,048	-,246	,129
P7	,642	,078	,097	-,116	-,162
P8	,395	,297	,156	-,495	,237
P9	,236	,398	-,016	-,409	-,028
P10	,254	,584	-,152	,230	-,149
P11	,016	,702	,099	-,051	,020
P12	,048	,570	-,054	,096	,015
P13	,123	,587	-,004	-,074	-,013
P14	,143	,524	,142	-,156	,107
P15	,128	,425	,029	,166	,204
P16	,065	,123	,162	,064	,520
P17	,027	,142	,762	,004	,112
P18	-,003	,011	,613	,394	-,010
P19	,113	-,006	,431	,433	,188
P20	,073	,195	,304	,577	-,032
P21	-,095	-,105	,755	-,035	,020
P22	-,137	,100	-,005	,466	,506

Los resultados del análisis presentado en la Tabla 8, muestran que sólo en la dimensión de capacidad de respuesta todos los ítems del cuestionario de percepciones sí coincidieron con la estructura que establece el Servqual, esto debido a que todos los ítems acerca de la disposición de atender se relacionaron en la dimensión 2. Dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles no se asemejaron en ninguno de los ítems.

Tabla 8

Matriz de componentes rotados de los ítems del cuestionario de percepciones

Ítems	Componente				
	1	2	3	4	5
P1	,080	,079	,856	,089	-,026
P2	,132	,062	,781	,100	,163
P3	,219	,157	,699	,273	,080
P4	,145	,444	,568	,113	,171
P5	,080	,052	,164	-,060	,806
P6	,304	,717	,143	-,033	,120
P7	,315	,605	,281	,114	,101
P8	,056	,764	,084	,364	,067
P9	,242	,746	,032	,121	-,022
P10	,799	,250	,162	,042	,035
P11	,620	,264	,224	,354	-,114
P12	,727	,198	-,057	,021	,325
P13	,608	,224	,178	,267	,159
P14	,666	,134	,156	,293	,056
P15	,405	,079	,052	,266	,398
P16	,362	,218	,222	,422	-,001
P17	,080	,088	,199	,740	-,146
P18	,507	,386	,237	,149	,081
P19	,268	,173	,202	,522	,343
P20	,529	,043	,196	,531	-,034
P21	,105	,401	,074	,510	,444
P22	,349	,129	,005	,510	,193

3.1.3 Calidad de Servicio Percibida por los Asegurados

Se estableció que existe una calidad de servicio inadecuada en la Institución ya que el 53% de asegurados se encontraron insatisfechos, debido a que han tenido una mala experiencia en ella, además que el 41% si se siente satisfecho con el servicio; sin embargo, la calidad de servicio de la Institución no superó las expectativas que tuvieron los asegurados. Datos presentados en la Tabla 9.

Tabla 9

Calidad de servicio percibida por los asegurados

Calidad de servicio	Asegurados	Porcentaje
Calidad inadecuada	79	53.0
Calidad adecuada	9	6.0
Calidad excelente	62	41.0
Total	150	100.0

Como se pudo observar en la Tabla 10, el mayor número de asegurados que consideraron no estar satisfechos con el servicio recibido de la aseguradora son las de sexo femenino con un 26.7%. Aproximadamente el 20 % de los de sexo masculino, lo valoran como una calidad excelente.

Tabla 10

Calidad de servicio según el sexo de los asegurados

Calidad	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	40	26.7	39	26	79	52.7
Adecuada	4	2.7	5	3.3	9	6.0
Excelente	32	21.3	30	20	62	41.3
Total	76	50.7	74	49.3	150	100.0

De la Tabla 11, se determinó que aproximadamente el 25% de los asegurados entre las edades de 30-59 años considera que existe una calidad inadecuada, esto quiere decir que los asegurados adultos fueron los más insatisfechos con el servicio brindado, de igual modo, el 21% aproximadamente de ellos considero que existe una calidad excelente en la atención.

Tabla 11

Calidad de servicio según la edad de los asegurados

Calidad	Edad						Total	
	19 - 29 años		30 - 59 años		60 - 79 años			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	28	18.7	38	25.3	13	8.7	79	52.7
Adecuada	3	2.0	5	3.3	1	0.7	9	6.0
Excelente	19	12.7	31	20.7	12	8.0	62	41.3
Total	50	33.3	74	49.3	26	17.3	150	100.0

La Tabla 12, muestra que los asegurados que provienen de la zona urbana en su mayoría se sienten insatisfechos con la calidad de servicio brindada. Sin embargo, el 9% aproximadamente de los asegurados de la zona rural sintieron que existe una calidad excelente y adecuada al brindarse el servicio.

Tabla 12

Calidad de servicio según el lugar de procedencia de los asegurados

Calidad	Lugar de procedencia				Total	
	Urbano		Rural			
	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	66	44.0	13	8.7	79	52.7
Adecuada	6	4.0	3	2.0	9	6.0
Excelente	51	34.0	11	7.3	62	41.3
Total	123	82.0	27	18.0	150	100.0

De esta manera en la Tabla 13, el 53% aproximadamente de asegurados titulares y derechohabiente, lo valoraron como calidad inadecuada. También que el 25% aproximadamente de los asegurados derechohabientes, consideran que hay una calidad excelente. Sin embargo, en su mayoría los asegurados titulares sienten insatisfacción.

Tabla 13

Calidad de servicio según el tipo de asegurado

Calidad	Tipo de asegurado				Total	
	Titular		Derechohabiente			
	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	27	18.0	52	34.7	79	52.7
Adecuada	2	1.3	7	4.7	9	6.0
Excelente	25	16.7	37	24.7	62	41.3
Total	54	36.0	96	64.0	150	100.0

De acuerdo a lo observado en la Tabla 14, se determinó que el 16% de asegurados que se acercan a la Institución a realizar el trámite de afiliación sienten que el servicio es excelente y adecuado, por lo tanto están satisfechos cuando efectúan dicho trámite, sin embargo cuando realizan la consulta por estado de referencia obtienen la mayor insatisfacción en la atención con 21% aproximadamente.

Tabla 14

Calidad de servicio según tipo de trámite

Calidad	Tipo de trámite								Total	
	Consulta por estado de referencia		Trámite de Afiliación		Trámite de Reembolso		Trámite de Pasaje aéreo			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	31	20.7	13	8.7	17	11.3	18	12.0	79	52.7
Adecuada	2	1.3	3	2.0	4	2.7	0	0.0	9	6.0
Excelente	18	12.0	20	13.3	17	11.3	7	4.7	62	41.3
Total	51	34.0	36	24.0	38	25.3	25	16.7	150	100.0

3.1.4 Brecha General de la Calidad de Servicio

Para la brecha general promedio entre las expectativas y percepciones de los asegurados, obtuvo como resultados que antes de recibir el servicio tenían expectativas altas (4.05), sin embargo, luego de recibirlo la percepción fue baja en comparación a sus expectativas (3.97). De esta manera se generó una brecha general con un valor negativo de -0.08, lo que significa que los asegurados de la Institución se sienten insatisfechos con el servicio recibido.

Podemos observar que en la Tabla 15 las expectativas fueron superiores que las percepciones en relación a casi todos los datos generales, con respecto al lugar de procedencia y tipo de trámite se obtuvieron brechas positivas. La brecha que se generó según el sexo de los asegurados fue de -0.05 para las de sexo femenina y la brecha más alta se generó para los asegurados de sexo masculino, además las aseguradas fueron las que tenían mayor expectativa sobre el servicio que recibirían; así mismo, de acuerdo a la edad se obtuvo la mayor brecha negativa de -0.13 para las edades de 19-29 años, siendo los jóvenes los menos insatisfechos con la atención dada; de esta manera los asegurados que provienen de la zona rural sintieron satisfacción al momento de recibir la atención al obtener una brecha positiva del 0.02, lo que implica, que sus expectativas si fueron superadas al recibir un servicio mejor a lo que esperaban; no obstante los que provenían de la zona urbana si calificaron la atención como inadecuada ya que se tuvo una brecha con un valor de -0.10. De acuerdo al tipo de asegurado los derechohabientes tuvieron la brecha negativa más alta con un valor de -0.08, lo que indica que sus expectativas no fueron superadas, además los asegurados derechohabientes tenían mejor expectativa del servicio que recibirían; por último, la percepción promedio de los asegurados que asistieron a la Institución a realizar el trámite de afiliación es de 4.02 los cuales se encuentran satisfechos con el servicio brindado obteniendo una valoración positiva del 0.02, también se tenían

perspectivas altas acerca del trámite de reembolso con una expectativa promedio de 4.03, sin embargo luego de recibido esta puntuación bajo, el trámite con mayor insatisfacción y con mayor consideración por mejorar fue en relación a la consulta por estado de referencia.

Tabla 15

Brechas de las expectativas y percepciones según los datos generales

Variables/ Dimensiones	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
<i>Sexo</i>					
Femenino	4.06	0.65	4.01	0.62	-0.05
Masculino	4.04	0.63	3.93	0.65	-0.11
<i>Edad</i>					
19 - 29 años	4.07	0.63	3.94	0.63	-0.13
30 - 59 años	4.06	0.64	3.99	0.64	-0.07
60 - 79 años	3.97	0.64	3.91	0.62	-0.06
<i>Lugar de procedencia</i>					
Urbano	4.06	0.63	3.96	0.64	-0.10
Rural	4.00	0.66	4.02	0.61	0.02
<i>Tipo de asegurado</i>					
Titular	4.01	0.65	3.96	0.62	-0.05
Derechohabiente	4.07	0.63	3.99	0.64	-0.08
<i>Tipo de trámite</i>					
Consulta por estado de referencia	4.11	0.63	3.98	0.66	-0.13
Trámite de afiliación	4.00	0.63	4.02	0.59	0.02
Trámite de reembolso	4.03	0.67	4.01	0.62	-0.02
Trámite de pasaje aéreo	4.01	0.62	3.90	0.66	-0.11

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

3.1.5 Brechas de los Ítems de las Dimensiones de la Calidad de Servicio

El promedio de las expectativas y percepciones de los asegurados en relación a los ítems de la dimensión de Fiabilidad presentados en la Tabla 16, muestran que los asegurados momentos antes de recibir el servicio tenían expectativas altas, sobre todo en que se brinde un servicio sin errores y que el personal sea competente desde la primera atención, sin embargo, luego de recibido el servicio encontramos que las valoraciones dadas fueron inferiores a estas, lo que implica, que ellos consideran que el personal no está cumpliendo con lo evaluado, además se encontró que la brecha más alta se da en que no se cumple con brindar un servicio sin errores, siendo este el ítem menos calificado y con mayor importancia por mejorar. Por otro lado, sí estuvieron satisfechos con el personal al cumplir el servicio en el tiempo establecido.

Tabla 16

Brechas de los ítems de la dimensión de Fiabilidad

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Cumplen con lo prometido	3.98	0.57	3.82	0.65	-0.16
Disposición para apoyar	3.99	0.59	3.85	0.46	-0.15
Servicio competente desde la primera atención	4.01	0.60	3.81	0.45	-0.20
Cumplir el servicio en el tiempo acordado	3.95	0.54	3.98	0.57	0.03
Servicio sin errores	4.08	0.66	3.56	1.08	-0.52

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

Los promedios de las expectativas y percepciones de los asegurados por los ítems de la dimensión capacidad de respuesta, deja ver que las expectativas de los asegurados

eran mayores a las percepciones, ya que el asegurado deseaba tener un servicio rápido y ser comunicado cuando concluiría el servicio, así mismo, todas las valoraciones antes de recibir el servicio fueron puntajes altos, lo que refleja, que los asegurados consideraban que el personal cumpliría con lo evaluado.

Como se muestra en la Tabla 17, la brecha más alta que se obtuvo fue en relación a la rapidez del servicio siendo este el ítem más crítico y por lo cual se da a conocer que el servicio que brinda el personal no es considerado como rápido por los asegurados.

Tabla 17

Brechas de los ítems de la dimensión de Capacidad de Respuesta

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Rapidez del servicio	4.01	0.54	3.87	0.56	-0.15
Comunican cuando concluye el servicio	4.06	0.64	3.95	0.59	-0.11
Disposición del personal	3.99	0.66	3.95	0.67	-0.04
Respuesta oportuna	4.12	0.65	4.06	0.73	-0.06

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

Con respecto a los ítems relacionados a la dimensión de seguridad, la Tabla 18 identifica que hubo ítems donde las expectativas tuvieron valoraciones mayores a las percepciones; generando una brecha negativa acerca del comportamiento que muestra el personal y el conocimiento para orientar los cuales no llegan a satisfacer las expectativas de los asegurados sobre la dimensión seguridad. Se halló que el conocimiento con el que cuenta el personal para absolver consultas tuvo valoraciones bajas después de recibir el servicio, resultando ser el ítem menos calificado con una puntuación de -0.07.

En cuanto a los ítems que aportan calidad excelente a la dimensión de seguridad son los que evalúan la actitud del personal y la forma de inspirar seguridad al momento de realizar un trámite.

Tabla 18

Brechas de los ítems de la dimensión de Seguridad

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Comportamiento del personal	4.08	0.59	4.03	0.61	-0.05
Actitud del personal	4.05	0.62	4.07	0.66	0.01
Seguridad en los trámites	4.09	0.51	4.13	0.59	0.04
Conocimiento del personal	4.05	0.50	3.98	0.52	-0.07

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

En cuanto a los ítems relacionados con la dimensión de empatía, los asegurados tuvieron expectativas ligeramente superiores a las percepciones en tres de cinco ítems, indicando que los ítems de la dimensión de empatía también aportan a la calidad de servicio de la Institución, sin embargo, deben mejorar ya que al momento de recibir el servicio las expectativas que tenían nuevamente superaron a la percepciones, dejando ver que la Institución tampoco satisface las expectativas de los asegurados en relación a esta dimensión. De esta manera los resultados de la Tabla 19 muestran la brecha entre las expectativas y percepciones, donde el contar con un horario conveniente obtuvo una brecha negativa con un valor de -0.01, lo que significa que es el ítem menos complicado de mejorar y que brinda menos insatisfacción al asegurado; el ítem más crítico resultó ser la atención individualizada que ofrecen a sus asegurados con una brecha negativa de -0.06,

por lo que ellos sienten que el personal no se enfoca en sus necesidades de una manera personalizada.

De este modo, en relación al interés por los intereses y como entienden las necesidades del asegurado de manera clara estos ítems si aportan calidad a la dimensión de empatía, ya que consideran que el personal brinda una calidad excelente y adecuada, por lo cual, se sienten satisfechos.

Tabla 19

Brechas de los ítems de la dimensión de Empatía

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Atención individualizada	4.05	0.58	3.99	0.58	-0.06
Preocupación por los intereses	4.05	0.62	4.09	0.56	0.04
Horario de atención conveniente	4.02	0.85	4.01	0.56	-0.01
Personal para atención personalizada	4.10	0.61	4.08	0.57	-0.02
Comprensión de las necesidades	3.97	0.84	3.97	0.64	0.00

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

La Tabla 20, muestra las expectativas y percepciones promedio de los asegurados por los ítems de la dimensión aspectos tangibles; donde se aprecia nuevamente que los asegurados tenían unas expectativas altas antes de recibir el servicio, donde la mayor expectativa se tenía por encontrar instalaciones físicas atractivas y que el personal conserve una apariencia limpia. Sin embargo, al momento de recibir el servicio en la Institución los asegurados tienen en promedio percepciones bajas, generándose la mayor insatisfacción por las instalaciones físicas que no fueron visualmente atractivas para ellos. Así mismo, no

se refleja una gran brecha entre la expectativa y percepción en relación a la apariencia del personal y de los materiales informativos atractivos que brinda la Institución, lo que quiere decir que estos ítems están en una situación menos crítica a diferencia de los otros. De esta manera se evidencian las deficiencias que se presentan en estos ítems, donde estos resultados dejan notar que la Institución no cumple con las expectativas de los asegurados por los aspectos tangibles.

Tabla 20

Brechas de los ítems de la dimensión de Aspectos tangibles

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Equipos modernos	4.09	0.67	3.97	0.58	-0.12
Instalaciones físicas atractivas	4.11	0.62	3.97	0.54	-0.15
Apariencia del personal	4.11	0.74	4.10	0.67	-0.01
Materiales informativos atractivos	4.09	0.72	4.08	0.66	-0.01

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

3.1.6 Brechas de las Dimensiones de la Calidad de Servicio

Analizando lo encontrado acerca de la calidad de servicio, los resultados demuestran que los asegurados tienen bastantes expectativas que la Institución brinde una buena calidad de servicio en los ítems de las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles.

Se observa que los resultados obtenidos en la Tabla 21, fueron valores negativos para todas las dimensiones, dejando ver que los asegurados se encuentran insatisfechos, por lo tanto, la Institución no está cumpliendo con lo evaluado en cada una de ellas. La

menor brecha entre las expectativas y percepciones se encontró en la dimensión empatía con un valor de -0.01, el cual se encontraría en un estado menos crítico de mejorar; y la mayor brecha se encontró en la dimensión de fiabilidad, con un valor de -0.20, esto significa que los ítems de esta dimensión son las que generan mayor insatisfacción para los asegurados de la Institución.

Tabla 21

Brechas de las expectativas y percepciones según las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Expectativas		Percepciones		Brechas *
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	
Fiabilidad	4.00	0.59	3.80	0.69	-0.20
Capacidad de Respuesta	4.05	0.62	3.96	0.64	-0.09
Seguridad	4.07	0.56	4.05	0.60	-0.02
Empatía	4.04	0.71	4.03	0.58	-0.01
Aspectos Tangibles	4.10	0.69	4.03	0.62	-0.07

Nota: * Diferencia de los promedios entre las percepciones y expectativas

3.2 Discusión

De acuerdo a los resultados del trabajo, se pudo apreciar que la diferencia de los promedios entre la expectativa y percepción de la calidad de servicio dio como resultado un valor negativo de -0.08, lo que implica que el servicio que se brinda en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública no cumple con las expectativas de los asegurados, por lo tanto, el asegurado se siente insatisfecho por la atención, resultado similar a lo que obtuvo Gutiérrez (2019), donde el servicio de trámite documentario que se brinda en el Gobierno Regional de Lambayeque por parte de los empleados no cumplió con las expectativas que tenían los usuarios donde obtuvo una

brecha negativa de -23.6 puntos. Igualmente, Trujillo (2022), identificó que la brecha general también tuvo un valor negativo de -1.7, en donde los clientes de Serpost se sentían insatisfechos con el servicio.

De esta manera, también se encontró que ambos sexos tuvieron una brecha negativa donde los asegurados de sexo masculino son los menos satisfechos con la brecha más alta de -0.11, respecto a la edad los asegurados jóvenes de 19-29 años no sintieron que la Institución este cumpliendo con lo evaluado, además los adultos de edades entre 30-59 años tuvieron mayor expectativa y percepción acerca del servicio; de este modo los asegurados que provienen de la zona rural si sintieron satisfacción de la atención a diferencia de los de la zona urbana cuya brecha (-0.10) resultó ser negativa, asimismo, según el tipo de asegurado las valoraciones fueron bajas generando la insatisfacción para ambos, igualmente, para el tipo de trámite a realizar se sintieron satisfechos sobre el trámite de afiliación con una brecha de 0.02 por lo que existe calidad de servicio en este ítem. A su vez Sosa (2018), al realizar su estudio obtuvo como resultado que la mayor insatisfacción correspondió a las mujeres; asimismo Trujillo (2022) sostiene que la brecha más alta fue la del sexo masculino con un -1.67, con una expectativa de 4.77 y percepción de 3.10; también que la mayor brecha en relación a la edad fue para los de 50 años a más con una brecha de -1.71 y con un valor de -1.62 los de 40 a 49 años con una expectativa promedio de 4.8 y percepción de 3.18.

En cuanto al segundo objetivo específico se identificó que en relación a la dimensión de fiabilidad la mayor insatisfacción fue respecto a que el personal de la Institución brinda un servicio sin errores, donde la mayor expectativa en promedio fue de 4.08 esperando que el servicio sea sin errores, también los asegurados consideran que existe una calidad excelente ya que el personal cumple con el tiempo establecido para la atención. Para la dimensión capacidad de respuesta se tuvo una gran expectativa que el

personal tuviera una respuesta oportuna al asegurado, sin embargo, tampoco se llegó a satisfacer las expectativas respecto a los ítems evaluados, donde la mayor brecha con un valor de -0.15 fue que no se ofrece un servicio rápido y de calidad según las necesidades. De este modo, Trujillo (2022) obtuvo que para los 22 ítems todas las brechas fueron negativas y los valores iban del -1.15 al -2.56, siendo esto insatisfacción por los servicios que brinda la empresa de Serpost, así también el ítem más complicado respecto a la dimensión de fiabilidad fue en la resolución de solicitudes con una brecha de -1.94. Por el contrario, en su trabajo Ortiz (2017) encontró que en casi todos los ítems evaluados las valoraciones fueron positivas aportando calidad al servicio, no obstante, para la dimensión capacidad de respuesta obtuvo brechas negativas en lo evaluado, donde el ítem con mayor brecha negativa fue la rapidez del personal.

En cuanto a la expectativa y percepción en la dimensión de seguridad, se obtuvo como resultado que la expectativa no superó a la percepción lo que genera una brecha de insatisfacción sobre todo en el conocimiento del personal, lo que implica que no se considera que los conocimientos de estos sean suficientes para resolver las preguntas y/o necesidades, sin embargo, el personal también cumple con satisfacer al asegurado al mostrar una actitud correcta y transmitir seguridad en sus trámites. Mientras tanto en la dimensión de empatía, el asegurado tuvo una expectativa alta con un valor promedio de 4.10, donde esperaban que se cuente con un personal para una atención personalizada, la brecha más alta de insatisfacción en relación a esta dimensión fue la atención individualizada, lo que quiere decir, que es el ítem más crítico por resolver no aportando calidad de servicio a la Institución, además que existe calidad en la atención al entender la necesidad y preocupación de los intereses del asegurado. Para Phang (2020), en su investigación obtuvo que la dimensión de fiabilidad alcanzó la mayor insatisfacción por los contribuyentes, lo que dio a conocer que no siempre se brinda el servicio de forma rápida.

Así mismo, para Gonzales (2017), en relación a los aspectos tangibles tuvo como resultados que los usuarios consideran que existe una calidad baja con un 34,9%, no superando las expectativas respecto a los equipos modernos, sus instalaciones y los materiales asociados al servicio, los encuestados en su mayoría consideran que existe una calidad intermedia. De este modo, los asegurados no sintieron que las instalaciones fueron oportunas para dar la atención causando insatisfacción siendo el ítem que aporta menos calidad a la dimensión de aspectos tangibles. A la vez para Sánchez y Arévalo (2016) los usuarios se sienten satisfechos con la dimensión elementos tangibles, ya que las instalaciones se encuentran adecuadas para la atención, así como, la apariencia del personal; además que la dimensión de fiabilidad obtuvo la mayor brecha negativa con un valor negativo de -1.89.

Acerca del tercer objetivo específico de la presente investigación, las dimensiones que tuvieron la mayor percepción fueron seguridad, empatía y aspectos tangibles, de igual modo, después de recibir el servicio se obtuvieron valores negativos para todas las dimensiones, a donde la mayor insatisfacción fue para la dimensión de fiabilidad con una brecha de -0.20 y la menor fue empatía con -0.01, dejando ver que el servicio brindado respecto a sus dimensiones no satisface a los asegurados; dado ello, debe generarse estrategias de mejora para la infraestructura, equipos modernos, mejorar los materiales de comunicación y la atención del personal. Resultados similares arrojó Flores (2020), quien afirmó que en todas dimensiones la brecha fue negativa debido a que las percepciones todavía no han superado a las expectativas, sin embargo, en las dimensiones de fiabilidad y empatía la diferencia es menor con valores de -0.08 y -0.02 respectivamente, y la mayor insatisfacción percibida fue para la dimensión de seguridad. Gutiérrez (2019) en su estudio obtuvo resultados negativos en cada una de las cinco dimensiones evaluadas de la calidad de atención, siendo la dimensión elementos tangibles la menos crítica con una brecha de -

3.2 y la más crítica de todas con un valor de -5.8 fue la dimensión de fiabilidad, lo que dio a conocer que el servicio que brindan los servidores públicos a los usuarios externos no es fiable. Para Sosa (2018), el resultado que tuvo muestra que los usuarios no tienen expectativas altas sobre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles ya hubo insatisfacción en los dos establecimientos de salud.

En ese sentido, debe trabajarse más en las dimensiones de la calidad de servicio, sobre todo en los ítems que componen las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, solo así se podrá aumentar las percepciones y superar sus expectativas del asegurado.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

1. A través de la investigación realizada en la Institución, se llegó a la conclusión que las expectativas de los asegurados antes del servicio fueron altas, no obstante, luego de recibida la prestación su percepción es baja, resultando una brecha general con un puntaje negativo de -0.08, por lo que existe una calidad inadecuada.
2. Con respecto a los ítems que componen las cinco dimensiones, se concluye que para 17 ítems las brechas fueron negativas con valores que van desde -0.01 a -0.52, esto quiere decir, que los asegurados no se sienten satisfechos con lo evaluado en estos ítems, por otro lado, si hubieron ítems que satisficieron y aportaron una excelente calidad a las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía ya que superaron sus expectativas.
3. Finalmente, acerca de las brechas de las cinco dimensiones se obtuvo valoraciones negativas para todas ellas. La dimensión fiabilidad resultó ser la dimensión con el más bajo nivel de calidad con una puntuación de -0.20 siendo la menos calificada y la dimensión empatía obtuvo la brecha más baja con un -0.01, con estos resultados se concluye que la Institución y el personal no cumplieron con las expectativas que tenían los asegurados.

CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES

Se recomienda llevar a cabo mejoras respecto a la infraestructura de la Institución, mayor compromiso en el seguimiento y respuesta a los trámites, fortalecer también la información de los materiales de comunicación ya que a través de ellos los asegurados se informan para realizar sus trámites y consultas de manera correcta.

Otro aspecto por mejorar es acerca del personal que brinda la atención, ya que él debe cumplir en entregar el servicio según lo prometido, deben realizarse capacitaciones de mejora en la atención y evaluaciones cada cierto periodo de tiempo para medir el desempeño del personal y con ello efectuar medidas correctivas de persistir los errores que generan la insatisfacción, además de mejorar la imagen personal cuando se brinda el servicio ya que de este modo se muestra compromiso y respeto a los asegurados.

De esta manera, para próximos trabajos similares se recomienda realizar un análisis factorial exploratorio previo para determinar si los datos del estudio obtienen resultados que se asemejen a la estructura que tiene el modelo Servqual, además, garantizar que los resultados sean válidos y aplicables al objetivo de estudio.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

- Alvarado, J. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad ServQual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa Coosalud EPS-S sucursal Boyacá – Colombia 2017*, [Tesis de Titulación, Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia]. Repositorio Institucional de Uptc.
<https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1957>
- Arteaga, G. (2023). ¿Qué es el análisis factorial exploratorio? | Guía para principiantes. *TestSiteForMe*. <https://www.testsiteforme.com/que-es-el-analisis-factorial-exploratorio/#:~:text=En%20resumen%2C%20el%20an%C3%A1lisis%20factorial%20exploratorio%20permite%20a%20los%20investigadores,debido%20a%20su%20formulaci%C3%B3n%20expl%C3%ADcita>.
- Baca, M. (2019). *Brechas de Servicio en un Área de una compañía Aérea* [Tesis de Bachiller, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de ESAN.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1503>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo Servqual. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*, 6(1), 55-71.
<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15.
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual/download
- Castro, J. (27 de octubre de 2022). Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo. *Blog Corponet*. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora continua del servicio al cliente mediante servqual y red de petri en un restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 1-12. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

- Cevallos, J. (2015). Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando Servqual y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 18(1), 31-39.
<https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12064>
- Cool, F. (2021). Analisis Factorial. *Economipedia*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-un-blog/>
- Cremades, L. (22 de enero de 2011). *EL “KAIZEN” de nuestras Administraciones Tributarias*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
<https://www.ciat.org/el-kaizen-de-nuestras-administraciones-tributarias/>
- De la Fuente, S. (2011). *Analisis Factorial*..
<https://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACITORIAL/analisis-factorial.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 1-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública* [Tesis de Licenciatura, Universidad de FASTA]. Repositorio Institucional de la UFASTA.
<http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/852>
- Flores, G. (2020). *Brecha entre la percepción de calidad de servicio y expectativa de servicio para los colaboradores en una institución educativa de la ciudad de Huancayo*. [Tesis de Titulación, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8470>
- García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. (1º ed). Editorial Limusa. S.A de C.V.
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Gonzales, C. (2017). *“Percepción y expectativas de la calidad de atención por el usuario externo del equipo multidisciplinario de la Corte Superior de Justicia del Cusco, enero-marzo del 2017”* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.50reyes0.12692/33438>

- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. <https://doi.org/10.18359/rcin.439>
- González, S. (2021). “*Aplicación de la técnica de Análisis Factorial por el método de Componentes Principales (ACP) en el cálculo del índice de inseguridad ciudadana en Honduras*”. [Máster en estadística aplicada, Universidad de Granada]. https://masteres.ugr.es/estadistica-aplicada/sites/master/moea/public/inline-files/TFM_GONZALEZ_PAZ_SINIA.pdf
- Gutiérrez, L. (2019). *Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario. Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29577>
- Gutiérrez, I. (2021). Análisis Factorial. STUDOCU. <https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-latinoamericano/analisis-economico-y-calidad-del-sector-servicios/analisis-factorial/14745525>
- Henao, L. (2021). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 1-23. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2318>
- Hernández, H. & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Londoño, P. (25 de abril de 2023). Expectativas del cliente: claves para gestionarlas y ejemplos, *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia* (6 ed.). Pearson Educación. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Martín, J. (25 de septiembre del 2018). ¿Cómo Medir tu Servicio con Servqual?. *CEREM*. <https://www.cerem.es/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>

- Moran, J. (19 de agosto de 2022). ¿Qué es el Análisis de Componentes Principales y cómo reducir el tamaño de una base de datos? *Hiberus blog*.
<https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/analisis-de-componentes-principales/>
- Muguirra, A. (2023). *Cuestionario y Encuesta: ¿Cual es la diferencia?* QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-y-encuesta-diferencias/>
- Narvaéz, A & Saez, P. (2015). *Validación del instrumento Servqual en los clientes de la financiera Mi Banco, Lima, 2020*. [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional de la UPeU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3689>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la UNAJMA. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/240>
- Ortiz, A. (2017). “*El modelo Servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena*” [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26290>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Pelegrin, J., Juaneda, E., Olarte, C., & Sierra, Y. (2016). Diez tipos de expectativas. *Perspectiva Empresarial*, 3(1), 109-124.
<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/90>
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, Octubre 2019 - Enero 2020*.

- [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027>
- Pizarro, k. y Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral KMO y esfericidad de Bartlett para determinar factores principales. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*. 5 (CININGEC2020), 909-910. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (02 de julio de 2023). *Gestión de la Calidad de Servicios*. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Rodríguez, C. (14 de mayo de 2022), El Alfa De Cronbach: ¿Qué Es Y Cómo Se Calcula? *Tesis desde cero a 100*. <https://tesisdeceroa100.com/el-alfa-de-cronbach-que-es-y-como-se-calcula/>
- Rodríguez, R. (28 de noviembre de 2022). Importancia de la percepción del cliente. *Upnify*. <https://upnify.com/es/blog/importancia-de-la-percepcion-del-cliente.html>
- Salvador, M. & Gargallo, P. (2003). *Análisis Exploratorio de Datos*. 5campus.com, Estadística. <http://www.5campus.com/leccion/aed>
- Sánchez, F. & Arévalo, J. (2016). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) Coomeva EPS-Manga*. [Tesis de Titulación, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional de la UDeC. <https://hdl.handle.net/11227/7913>
- Santana, L. & Pérez, P. & Abreu, R. (2019). La gestión de Tecnologías de la Información: análisis factorial confirmatorio. *Ingeniería Industrial*. 40(3), 272-284. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n3/1815-5936-rii-40-03-272.pdf>
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. [Tesis de Titulación, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sosa, C. (2018). *Expectativas y percepciones antes y después de la atención del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro red. Lambayeque 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz

Gallo]. Repositorio Institucional de la UNPRG.

<https://hdl.handle.net/20.500.12893/7587>

Trujillo, B. (2022). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*. [Tesis de Titulación, Universidad San Ignacio de Loyola].

Repositorio Institucional de la USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12289>

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Vera, J. (2019). Calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de emergencias 2017 - 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la USAT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2658>

APÉNDICE A

1. Cuestionario de expectativas y percepciones de los asegurados de una Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública, Chiclayo – 2020.



UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUÍZ GALLO”
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



Marcar con una “X” en el casillero del ítem que usted crea que es la respuesta correcta.

GENERALIDADES:

a. Sexo:

1. Femenino () 2. Masculino ()

b. Edad: _____

c. Lugar de Procedencia:

1. Urbano () 2. Rural ()

d. Tipo de Asegurado:

1. Titular () 2. Derechohabiente ()

e. Tipo de Trámite:

1. Consulta por estado de referencia ()
2. Trámite de afiliación ()
3. Trámite de reembolso ()
4. Trámite de pasaje aéreo ()

Estimado usuario, califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio de atención al usuario.

Nota: Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS							
Dimensiones	Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Ud. espera que el personal de la Institución cumpla con el servicio en el tiempo prometido?					
	2	¿Ud. espera que cuando tenga un problema el personal de la Institución muestre sincero interés en solucionarlo?					
	3	¿Ud. espera que el personal de la Institución realice el servicio de manera competente en la primera oportunidad?					
	4	¿Ud. espera que cuando el personal de la Institución prometa hacer algo en un tiempo determinado lo cumpla?					
	5	¿Ud. espera que el personal de la Institución brinde el servicio sin errores?					
Capacidad de Respuesta	6	¿Ud. espera que el personal de la Institución ofrezca un servicio rápido y de calidad según sus necesidades?					
	7	¿Ud. espera que el personal de la Institución le comunique cuando concluirá el servicio?					
	8	¿Ud. espera que el personal de la Institución se muestre dispuesto en ayudarlo?					
	9	¿Ud. espera que el personal de la Institución responda oportunamente a sus preguntas?					
Seguridad	10	¿Ud. espera que el comportamiento del personal de la Institución le inspire confianza?					
	11	¿Ud. espera que el personal de la Institución le transmita amabilidad y cortesía?					
	12	¿Ud. espera sentirse seguro al momento de realizar un trámite en la Institución?					
	13	¿Ud. espera que el personal de la Institución tenga conocimientos suficientes para absolver sus preguntas y/o necesidades?					
Empatía	14	¿Ud. espera que el personal de la institución le brinde una atención personalizada?					
	15	¿Ud. espera que el personal de la institución se preocupe por sus intereses?					
	16	¿Ud. espera que el horario de atención de la Institución sea conveniente?					
	17	¿Ud. espera que la Institución tenga un personal que ofrezca una atención personalizada?					
	18	¿Ud. espera que el personal de la Institución comprenda sus deseos y/o necesidades?					
Aspectos Tangibles	19	¿Ud. espera que la Institución cuente con equipos de apariencia moderna?					
	20	¿Ud. espera que las instalaciones físicas de la Institución sean visualmente atractivas?					
	21	¿Ud. espera que el personal de la Institución conserve una apariencia limpia?					
	22	¿Ud. espera que los carteles, letreros o ficheros de la Institución sean visualmente atractivos?					

CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES							
Dimensiones	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	El personal de la Institución cumplió con el servicio en el tiempo prometido.					
	2	Cuando Ud. tuvo un problema el personal de la Institución mostró sincero interés en solucionarlo.					
	3	El personal de la Institución realizó el servicio de manera competente en la primera oportunidad.					
	4	Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.					
	5	El personal de la Institución brindó el servicio sin errores.					
Capacidad de Respuesta	6	El personal de la Institución ofreció un servicio rápido y de calidad según sus necesidades.					
	7	El personal de la Institución le informó cuando concluiría el servicio.					
	8	El personal de la Institución se mostró dispuesto en ayudarlo.					
	9	El personal de la Institución respondió oportunamente a sus preguntas.					
Seguridad	10	El comportamiento del personal de la Institución le inspiró confianza.					
	11	El personal de la Institución le transmitió amabilidad y cortesía.					
	12	Se sintió seguro al momento de realizar un trámite en la Institución.					
	13	El personal de la Institución tiene conocimientos suficientes para absolver sus preguntas y/o necesidades.					
Empatía	14	El personal de la Institución le brindó una atención personalizada.					
	15	El personal de la Institución se preocupa por sus intereses.					
	16	El horario de atención de la Institución fue conveniente para Ud.					
	17	La Institución cuenta con un personal que brinde una atención personalizada.					
	18	El personal de la Institución comprendió sus deseos y/o necesidades.					
Aspectos Tangibles	19	La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna.					
	20	Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.					
	21	El personal de la Institución conserva una apariencia limpia.					
	22	Los carteles, letreros o ficheros de la Institución son visualmente atractivos.					

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

documentop.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

dspace.ucuenca.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

go.gale.com

Fuente de Internet

<1%

10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Claudio José Hidalgo Vargas, Jessica Katherine Gaona Alvarado, Ana Lucia Hidalgo Vargas, Richar Lutter Calderón Zambrano et al. "Niveles de desempeño y actitudes hacia las matemáticas", Runas. Journal of Education and Culture, 2023 Publicación	<1 %
12	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
18	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	buleria.unileon.es Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.doccity.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
28	Mirna Elizabeth Díaz Romero, Julio Cesar Ortega Iglesias, Tania Soledad Licona Rivera. "Caracterización del Lactante Sibilante Recurrente hospitalizado y Utilidad del Estudio Internacional de Sibilancias", Acta Pediátrica Hondureña, 2017 Publicación	<1 %
29	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

30	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
34	1library.co Fuente de Internet	<1 %
35	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
36	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
37	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
38	J. Oristrell, A. Casanovas, R. Jordana, R. Comet, M. Gil, J.C. Oliva. "El Libro Informático del residente de Medicina Interna: validez y fiabilidad de un cuestionario para la autoevaluación de competencias en residentes de Medicina Interna", Revista Clínica Española, 2012 Publicación	<1 %
39	repositorio.autonoma.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

repositorio.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Wilver Omero Rodríguez López
DNI: 17636159
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Viviana Carrasco Ruiz
Título del ejercicio: INFORME FINAL
Título de la entrega: INFORME FINAL
Nombre del archivo: INFORME_TESIS_FINAL_2.docx
Tamaño del archivo: 1.42M
Total páginas: 77
Total de palabras: 15,923
Total de caracteres: 86,055
Fecha de entrega: 08-ago.-2023 03:30a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2143025815

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



TESIS

Calidad de servicio percibida por los asegurados de una Institución
Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública
según el modelo Servqual, Chiclayo – 2020

Para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Estadística

Presentado por:
Bach. Carrasco Ruiz Viviana Silene

Asesor:
Dr. Wilver Rodríguez López

Lambayeque, 2023

Dr. Wilver Omero Rodríguez López
DNI: 17636159
Asesor