

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

## ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL



---

### BALANCED SCORECARD Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, CASO: COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD DE SAN JERONIMO – CUSCO, 2014

---

Tesis presentada por:

Br. Indira Yesenia Florez Mujica

Para optar al grado académico de:

Magister en Administración, mención en  
Gestión Pública y Desarrollo Empresarial

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO-PERÚ

2016

## Resumen

El presente trabajo de investigación, intitulado **“Balanced Scorecard y la calidad de servicio de atención al usuario, caso: Comunidad local de administración de salud de San Jerónimo – Cusco, 2014”**, realiza un análisis de la situación problemática existente en el caso de estudio, es allí que se determinó que el problema de investigación es ¿Cuál es la relación del Balanced Scorecard y la calidad de servicio de atención al usuario, caso: CLAS San Jerónimo – Cusco, 2014?. El objetivo general de la investigación es determinar cuál es la relación del Balanced Scorecard y la calidad de servicio de atención al usuario, caso: CLAS San Jerónimo – Cusco, 2014. La hipótesis general es: La relación del Balanced Scorecard y de la Calidad de Servicio de Atención al Usuario, caso: CLAS San Jerónimo – Cusco, 2014, es significativa, directa y positiva. En cuanto a la metodología utilizada en la presente investigación, es de tipo correlacional, el nivel de investigación, es aplicada y el diseño de investigación es no experimental - transversal. La población es de, 20 442 usuarios asegurados, 18 trabajadores administrativos y 45 trabajadores asistenciales y la muestra de 314 usuarios, 5 trabajadores administrativos y 5 trabajadores asistenciales.

Las conclusiones a las que se llegaron son:

- El grado de relación entre Balanced Scorecard y la Calidad de Servicio de Atención al Usuario en el CLAS de San Jerónimo, Cusco – 2014, ES SIGNIFICATIVO, DIRECTO Y POSITIVO. Ello se comprobó estadísticamente con la aplicación del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, arrojando un nivel de significancia de 0,000, y un coeficiente de correlación de 0,797. Ambos resultados validan la hipótesis.
- El nivel de la Calidad del servicio de Atención al Usuario del CLAS San Jerónimo – Cusco, es deficiente principalmente por: Falta de personal especializado, la comunicación y promoción para la concientización de los usuarios es mínima y sobre todo el maltrato de algunos profesionales de la salud en algunos servicios de salud del CLAS. La Calidad del servicio de Atención al Usuario del CLAS San Jerónimo – Cusco, se ve afectada

también, por el alto grado de dependencia con la Red de Servicios de Salud Cusco Sur y la Dirección Regional de Salud Cusco - DIRESA, ya que ello hace que los procesos administrativos sean lentos y burocráticos.

- La situación actual en la Comunidad Local de Administración de Salud de San Jerónimo – Cusco, 2014, presenta un déficit en el suministro de fármacos y de personal asistencial dentro de todo sus establecimientos. Prueba de ello es que casi el 30% manifiesta que nunca encuentra fármacos y un 68% que solo a veces encuentra fármacos, de igual forma en el caso del personal asistencial, en los cuestionarios aplicados a los trabajadores del CLAS de San Jerónimo, manifestaron que uno de los grandes problemas, es la brecha de personal asistencial.
- La implementación del modelo de Balanced Scorecard permitirá mejorar la Calidad de servicio de atención al usuario en el CLAS San Jerónimo – Cusco, ello porque esta metodología direcciona la entidad al logro de la estrategia, que en este caso específico es mejorar la calidad de servicio.

### **Palabras Clave**

Balanced Scorecard, Calidad de servicio de atención al usuario, Perspectivas del Balanced Scorecard, Nivel de Calidad de Servicio, Modelo de Aplicación.