



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Académico Profesional de Administración Pública**

## **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA EL CORRECTO OTORGAMIENTO DE LAS  
PRESTACIONES ECONÓMICAS QUE BRINDA EL  
SEGURO SOCIAL, DEL DISTRITO DE  
CHACHAPOYAS – CHACHAPOYAS, DEL  
DEPARTAMENTO DE AMAZONAS, EN EL AÑO  
2016**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración Pública**

**Autor:**

**Huamán López, Celso Víctor**

**Pimentel, Agosto del 2017**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Diseño de un manual de procedimientos para el correcto otorgamiento de las prestaciones económicas que brinda el seguro social, del distrito de Chachapoyas – Chachapoyas, del departamento de Amazonas, en el año 2016, tuvo como objetivo principal Diseñar un manual de procedimientos para el correcto otorgamiento de las prestaciones económicas brindadas por EsSalud a sus asegurados (usuarios), del distrito de Chachapoyas – Chachapoyas, del departamento de Amazonas, en el año 2016.

La investigación es de tipo básico y nivel explicativo con diseño no experimental transeccional proyectivo, enfoque cuantitativo; se trabajó con una muestra no probabilística de modo censal con el total de trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos para recabar información, relacionados al correcto otorgamiento de las prestaciones económicas. Los resultados principales señalan que Más del 74% de los encuestados afirman estar completamente insatisfechos con respecto a los servicios brindados por EsSalud; refiriendo que estos son muy “pobres”, en cuanto a la calidad de los mismos. Como principal conclusión se tiene que: El recurso más importante para que una organización logre vigencia en la sociedad es el cliente, en este caso, el asegurado o paciente. Por último, es necesario centrarse en brindar una mayor información al asegurado que acude a utilizar los servicios de EsSalud; así como de proveer de mejores profesionales y ambientes las cuales deben contar con las condiciones exigidas por un servicio de calidad.