



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad del servicio y su relación con la percepción de los usuarios de la
Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

María Cecilia, Vela Reátegui

María Elena, Yarlequé Sánchez

ASESOR:

Mg. Roger, Burgos Bardales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **María Cecilia Vela Reátegui**, Identificado con DNI N° 46367457 cuyo título es: "**Calidad De Servicio y su Relación con la Percepción del Usuario de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIECISEIS.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2018



Mg. Julio Alberto Escalante Torres

Lic. N° 19171

Mg. Julio Escalante Torres
PRESIDENTE



Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

Mg. Roger Burgos Bardales
SECRETARIO



Mba. Tercero Fasanando Puyo

Lic. en Administración

Mba. Tercero Fasanando Puyo

VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **María Elena Yarleque Sánchez**, Identificado con DNI N° 46367457 cuyo título es: "**Calidad De Servicio y su Relación con la Percepción del Usuario de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIECISEIS.

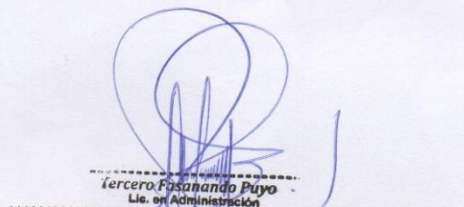
Tarapoto, 14 de diciembre de 2018


Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19171

Mg. Julio Escalante Torres
PRESIDENTE


Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

Mg. Roger Burgos Bardales
SECRETARIO


Mba. Tercero Fasanando Puyo
Lic. en Administración
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A mis padres

A mis padres por haberme permitido llegar
Hasta este punto y haberme dado todo este
Tiempo para lograr mis objetivos, además
De su infinita bondad y amor, por motivarme
Y no dejarme caer para así seguir con esta meta
Trazada en esta corta trayectoria universitaria.

María Cecilia

A mis padres

A mi madre Liliana Sánchez Sánchez por apoyarme siempre en mis decisiones, por ser guía y ser la fuente de fortaleza en mi vida diaria y a mi padre Jimmy Frank Yarlequé Dávila, por motivarme siempre a salir adelante a pesar de los tropiezos de la vida.

María Elena

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro asesor Mg. Roger Burgos Bardales, quien en todo este tiempo ayudo en las correcciones necesarias para la culminación de nuestro proyecto de investigación de tesis, del mismo modo al gerente general M.C. Manuel Eduardo Vásquez Contreras por darnos la autorización para aplicación de proyecto de nuestra tesis en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto

Un profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo por permitirnos estudiar y estar concluyendo con mi carrera de Administración, y poderme formar como profesional ante la sociedad.

Declaratoria de autenticidad

Yo **MARÍA CECILIA VELA REÁTEGUI**, Identificado con DNI N° 46367457 Y **MARÍA ELENA YARLEQUÈ SÀNCHEZ**, Identificado con DNI N° 71109225, estudiantes del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Calidad de servicio y su relación con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018”;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

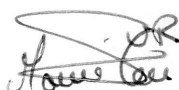
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en partes a la realidad investigada.


De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 14 diciembre de 2018



.....
María Cecilia Vela Reátegui

DNI N°: 46367457



.....
María Elena Yarlequé Sánchez

DNI N°: 71109225

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Calidad de servicio y su relación con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018”, con la finalidad de optar el título profesional de Administración

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores citados en la investigación.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación	vii
Índice.....	viii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis.....	40
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO.....	40
2.1. Diseño de la investigación.....	40
2.2 Variables, Operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	44
2.5. Métodos de Análisis de Datos	45
2.6. Aspectos Éticos	45
III. RESULTADOS	46
V. CONCLUSIÓN.....	88
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS.....	90

ANEXO

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Calidad de servicio.....	46
Tabla 2. Tangibilidad	47
Tabla 3. Equipamiento de aspecto moderno	48
Tabla 4. Instalaciones agradables	49
Tabla 5. Apariencia personal.....	50
Tabla 6. Elementos tangibles atractibles	51
Tabla 7. Fiabilidad.....	52
Tabla 8. Cumplimiento de promesas.....	53
Tabla 9. Interés en la resolución de problemas	54
Tabla 10. Resolución del servicio a la primera	55
Tabla 11. Conclusión en el plazo promedio	56
Tabla 12. Ausencia de errores	57
Tabla 13. Capacidad de respuesta	58
Tabla 14. Personal comunicativo	60
Tabla 15. Personal rápido.....	61
Tabla 16. Personal colaborador	62
Tabla 17. Personal informado	63
Tabla 18. Seguridad.....	64
Tabla 19. Personal que transmite confianza.....	65
Tabla 20. Clientes seguros con su proveedor	66
Tabla 21. Personal amable	67
Tabla 22. Personal bien formado.....	68
Tabla 23. Empatía	69
Tabla 24. Atención individualizada al cliente	70
Tabla 25. Horario conveniente	71
Tabla 26. Atención personalizada de los colaboradores	72
Tabla 27. Preocupación por los intereses del cliente	73
Tabla 28. Comprensión de las necesidades del cliente	74
Tabla 29. Percepción del usuario	75
Tabla 30. Sensaciones	76
Tabla 31. Estimulo	78

Tabla 32. Organo sensorial.....	79
Tabla 33. Relación sensorial	80
Tabla 34. Inputs internas	81
Tabla 35. Necesidades.....	82
Tabla 36. Motivación	83
Tabla 37. Experiencia.....	84

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de servicio.....	46
Figura 2. Tangibilidad	47
Figura 3. Equipamiento de aspecto moderno	48
Figura 4. Instalaciones agradables	49
Figura 5. Apariencia personal	50
Figura 6. Elementos tangibles atractibles.....	51
Figura 7. Fiabilidad	52
Figura 8. Cumplimiento de promesas	54
Figura 9. Interés en la resolución de problemas	55
Figura 10. Resolución del servicio a la primera.....	56
Figura 11. Conclusión en el plazo promedio.....	57
Figura 12. Ausencia de errores.....	58
Figura 13. Capacidad de respuesta	59
Figura 14. Personal comunicativo	60
Figura 15. Personal rápido	61
Figura 16. Personal colaborador.....	62
Figura 17. Personal informado	63
Figura 18. Seguridad	64
Figura 19. Personal que transmite confianza	65
Figura 20. Clientes seguros con su proveedor.....	66
Figura 21. Personal amable	67
Figura 22. Personal bien formado	68
Figura 23. Empatía	69
Figura 24. Atención individualizada al cliente.....	70
Figura 25. Horario conveniente.....	71
Figura 26. Atención personalizada de los colaboradores	72
Figura 27. Preocupación por los intereses del cliente	73
Figura 28. Comprensión de las necesidades del cliente	74
Figura 29. Percepción del usuario	75
Figura 30. Sensaciones	77
Figura 31. Estimulo	78
Figura 32. Órgano sensorial	79

Figura 33. Relación sensorial	80
Figura 34. Inputs internas.....	81
Figura 35. Necesidades	82
Figura 36. Motivación	83
Figura 37. Experiencia	84

Resumen

La presente investigación fue desarrollada con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, 2018, de tal manera que se optó realizar una investigación descriptiva correlacional, para luego tomar una población de 19, 471 pacientes, teniendo una muestra de 362 pacientes, por lo que se optó por un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos, para finalmente llegar a las siguientes conclusiones: En cuanto a la calidad de servicio, se hace mención capacitar al personal, rotar al personal, realizar convocatorias para el personal joven, de esta manera pueda mejorar la calidad del servicio que se percibe en el hospital II-2. Asimismo la percepción del usuario, se debe establecer de manera constante en encuestas contantes para evaluar el nivel de satisfacción Finalmente se ha logrado identificar que de acuerdo a la aplicación del Rho de Spearman, se ha logrado obtener un coeficiente de correlación de 0,193 lo que indica que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000 es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Palabras Clave: Calidad de servicio, Percepción del usuario, Pacientes

Abstract

The present investigation was developed with the purpose of determining the relationship between the quality of the service and the perception of the users of the Executing Unit Hospital II-2, Tarapoto, 2018, in such a way that it was decided to carry out a correlational descriptive investigation, for later take a population of 19, 471 patients, taking a sample of 362 patients, so we chose a questionnaire as a data collection instrument, to finally reach the following conclusions: As for the quality of service, it makes mention to train the personnel, to rotate to the personnel, to realize calls for the young personnel, of this way it can improve the quality of the service that is perceived in the hospital II-2. Likewise, the user's perception must be established constantly in constant surveys to evaluate the level of satisfaction. Finally, it has been possible to identify that according to the application of Spearman's Rho, a correlation coefficient of 0.193 has been obtained, which indicates that, if there is a positive relationship, this relationship being very significant due to the value of significance of 0.000 is less than 0.05, why the alternative hypothesis (Hi) is accepted and the null hypothesis (Ho) is rejected.

Keywords: Quality of service, user perception, patients

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, a nivel mundial, el rubro de hospitales y clínicas ha crecido de manera alarmante existiendo así una gran competencia entre ellos, dicha realidad es similar en todos los niveles Y países, esta competencia ha hecho que las instituciones sobre todo los hospitales vean el lado intangible en cuanto al contacto con paciente, es decir la calidad de servicio, ya que la mayor preocupación de una empresa u institución es generar relaciones rentables con sus pacientes, basados en la percepción del paciente, como lo dijo el fundador de fantasía Walt Disney : “Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”, lo que hace ver la manera clara de cómo se debe tratar al cliente para que de esa manera conseguir más clientes en base de ellos, es así que la mayoría de empresa u instituciones ven el trato al cliente como la esencia para que un negocio se expanda, así mismo McKean, Y (1999) afirma: “El 60% de las decisiones que toman los clientes están basadas en la forma en cómo son tratados(p.23)

Los hospitales del Perú enfrentan una serie de dificultades para lograr cumplir sus metas y objetivos institucionales, entre ellas una dificultad es el personal, la deficiente organización en el trabajo, la poca motivación del personal para realizar sus funciones, la asignación de funciones sin ningún criterio técnico, manuales de funciones desactualizados y el desinterés de los jefes o superiores por capacitar al personal, resumido en una mala calidad de servicio que brindan, ha generado que estas muestren como dificultad organizar lo alinear esfuerzos gerenciales, del personal para el logro de los objetivos para que de esa manera tratar de satisfacer a los ciudadanos que recurren a ocupar sus servicios, tal y como señala Schiavone, A (2000), es necesario aplicar nuevas técnicas de gestión para llevar estas instituciones en donde se trabajan miles de agentes, se asiste a cientos de miles de personas, se promueve la salud de las personas que viven en su área programática y se gestiona un presupuesto millonario en un marco de máxima interacción social, en los hospitales no se toma en cuenta el Manual para la mejora continua en atención a la ciudadanía (2015), para una buena atención está claro que se preste servicios de buena calidad, de esta

manera impacta en el servicio final, lo que puede hacer fácilmente, el acceso, la información y la administración del desempeño en las entidades. Según la Organización Panamericana de la Salud (2015) con miras a contribuir a mejorar la calidad de servicios en los establecimientos de salud en el país, a través de una gestión que genere condiciones para el desarrollo eficiente y seguro de sus procesos, debe implicar que los mismos se integren en una red de servicios y que crecientemente se vaya complementando a través de constantes evaluaciones a los usuarios que ocupan sus servicios.

A nivel local, sobre todo en la Unidad Ejecutora Hospital II-2, de la ciudad de Tarapoto, la mayor dificultad observada de acuerdo a la técnica de la observación y el libro de reclamaciones, es la deficiente calidad de servicio, evidenciada en la falta de equipamiento moderno, falta de medicinas, con personal poco involucrado en la atención de pacientes y con la institución, mala atención al usuario, poco personal técnico y profesional para que cubran todas las áreas, y que desconoce muchas veces los procedimientos, así mismo tienen personal poco empático, lo que ha generado que el paciente perciba una mala atención brindada por los colaboradores de dicho hospital, teniendo así mala percepción de la atención al público por parte del ciudadano o paciente, con constantes reclamos, insatisfacciones, demoras en los tramites ,etc. De seguir así llevaría a tener un problema social dentro del distrito.

1.2. Trabajos previos

Internacional.

- Escobar, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo b Patate*, (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Llego a las siguientes Conclusiones:
 - Que todos tenemos derecho a una buena calidad de servicio en la salud, siendo esto un deber en donde todos formamos parte de ella, es por eso que los centros de salud, si bien son organizaciones en su mayoría no cuentan con una cultura y clima organizacional adecuada que facilite una buena

atención al cliente o paciente en estos casos, es preciso mencionar que para mejorar este sistema y garantizar este derecho tan fundamental es necesario que los centros de salud implementen procesos , políticas que permitan una buena atención al usuario , y que estos se planteen en manuales para ser sensibilizado a todos los miembros de la organización, de esa manera mantener al consumidor satisfecho.

La calidad en el servicio de salud es un deber que nos compete a todos quienes formamos parte del sistema, garantizar el derecho a la salud es una obligación de todos, por tal razón después de la investigación realizada considero que implementar un manual de calidad será una opción de solución a la problemática de la insatisfacción que muestran los usuarios, mediante este recurso los servidores de la salud tendrán una herramienta que facilite la atención acompañada por calidad y calidez, se optimizará el servicio generando bienestar en los usuarios, como también, conforme a los datos anteriores, se ha evidenciado que es necesario mejorar los servicios de salud que se brinda en el área de emergencia del Centro de Salud de Patate Tipo “B”, por lo que cabe mencionar que hay que enfatizar y priorizar esta necesidad de los usuarios que comprende en el instante mismo de recibir un servicio de salud que proporcione satisfacción y se apegue al derecho del buen vivir que engloba el bienestar y salud al que todo ser humano debe acceder.

- Ramírez, B. e Ibarra, C. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión y la calidad del servicio de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. (Tesis de pregrado).Universidad Autónoma de Sinaloa, México.

Concluyó que:

- En el ámbito de la salud, tanto organizaciones privadas y públicas, pequeñas o grandes, es muy importante y de carácter obligatorio estar acorde con las nuevas tecnologías en lo que a maquinarias y medicinas se refiere, pero no solo es el clima laboral lo que se debe mantener eficiente, sino también mantener capacitado y motivado al capital humano que es el motor de movimiento de la organización, creando un enfoque sistemático que nos permita integrar cualitativamente la calidad, la eficiencia, los procesos y las operaciones administrativas, que favorezcan al cumplimiento de los objetivos

y metas de la organización, logrando así manejar y mantener un buen servicio de calidad para el usuario.

- Martínez, A., Blanco, S. y Castan, F. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior*. (Tesis de pregrado). Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona. Concluyó que:
 - Toda organización que realice sus ventas de productos o servicios mediante plataformas virtuales, deben de tener en cuenta que la calidad de los servicios no solo se miden de forma presencial, existes diferentes formas de evaluación, en este caso las universidades cuentan con sistema virtuales en donde interactúan los alumnos con los docentes , es decir deben tener interfaces que cumplan con la resolución de problemas de manera eficaz y eficiente, de esta manera se mejora la forma de comunicación entre los diferentes canales pedagógicos, una vez identificados estos aspectos, deben ser adecuadamente gestionados para permitir a las universidades tener una experiencia rápida y mantener una ventaja competitiva basada en la calidad del servicio.
 - La calidad del servicio percibida se ha convertido en un punto estratégico crítico de diferenciación en el sistema, las universidades que operan en línea deben tener en cuenta que sus estudiantes a la hora de evaluar la calidad de servicio que proveen centran una parte sustancial de su atención en la docencia que la universidad realiza. En concreto, se fijan sobre todo en los conocimientos, la experiencia y la capacidad pedagógica de los docentes; en la calidad del retorno que proporcionan a las actividades realizadas por los estudiantes, y en la rapidez y eficacia en la resolución de las dudas estudiantiles.

Nacional.

- Lique, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Concluyó que:

- Es un factor clave que el usuario se sienta satisfecho desde que ingresa a nuestra organización, es muy importante que el trato amable se de desde el inicio con la primera persona que lo atiende, para ello es muy importante mantener capacitado a todo personal sobre la atención al cliente; en especial a la oficina de gestión de la calidad, los pacientes que acuden a las diferentes áreas de la organización; es muy factible también que se elabore guías , manuales de procesos ante situaciones que se presentan durante la atención al cliente en las diferentes áreas , con la finalidad que el personal conozca los procedimientos adecuados para la resolución de problemas que se puedan suscitar y a la vez lograr la satisfacción del usuario.
- La importancia de la calidad de servicio tiene una alta relevancia en cuanto a los pacientes, del hospital Cayetano Heredia, los resultados mencionan que la calidad de servicio tiene un nivel medio (42.5%), esto se da mediante la percepción de los usuarios externos, lo que se da en un inicio en la unidad de admisión del hospital, los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, esto se dio mediante la encuesta encontrándose a personas entre 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria. El nivel que se obtuvo de la dimensión de elementos tangibles fue baja (67.2%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.
- Atocha, E. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipales de Villa el Salvador*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Concluyó que:
 - Argumenta el rechazo de la hipótesis nula, teniendo como nivel de significancia 0.00. y afirma la hipótesis planteado y afirma la diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias.
- Mogollón, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia –*

Trujillo año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Concluyó que:

- La percepción del usuario respecto a la calidad de servicio se encuentra que la mayor parte de los usuarios encuestados dando como resultado en un nivel regular, la percepción del usuario tiene relación con los elementos tangibles lo que indica que la calidad es regular. Además, la variable calidad no tiene una buena relación con sus dimensiones.

- Pizarro, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en consultorio externo del hospital de apoyo San Francisco- 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valizan de Huancayo, Perú. Concluyó que:

- Las empresas deben analizar las percepciones, el control de calidad y si se realizar ajustes que les permitirán mantener y captar clientes fieles, generando resultados positivos en la rentabilidad.
- Los pacientes que se atienden en los consultorios externos del Hospital de apoyo San Francisco presentan una insatisfacción global y que supera el 60%. Fiabilidad, seguida de la respuesta rápida, empatía, seguridad y aspectos tangibles desde la óptica de los usuarios que asisten a los consultorios externos del Hospital de Apoyo San Francisco. No se encuentra relación entre ambas variables, sin embargo, el mayor porcentaje de usuarios con percepción de insatisfacción son del sexo masculino, adultos, con secundaria, en asegurados y usuarios continuadores respecto a la calidad de servicio que se oferta en los consultorios externos del Hospital de Apoyo San Francisco.

- Gálvez, J. y Gálvez, H. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Percepción de la calidad de servicios de salud por los usuarios externos en el Centro de salud Jorge Chávez.* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Concluyó que:

- Se encontró un nivel de Insatisfacción de un 41.4% en los usuarios del Centro de Salud Jorge Chávez, la Insatisfacción de 61.18% siendo el Ítem de

mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos que receta el médico, la capacidad de respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con un 51.18%, siendo de mayor disconformidad el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio. Asimismo, de Seguridad obtuvo un 64.4%, observándose que la pregunta 12 es ACEPTABLE y las preguntas 10, 11 y 13 se encuentra EN PROCESO. Resaltamos que la reserva en el consultorio que corresponde a la pregunta 10, tiene un mayor índice de insatisfacción con un 57.65% en relación a las demás preguntas. Es importante certificar estrategias que nos permita la atención en caso de emergencia y de los usuarios sin un tiempo de espera excesivamente largo, además del trato amable a todos los usuarios externos del Centro de Salud Jorge Chávez, evaluando los resultados de las encuestas de satisfacción. Para cumplir este objetivo el sistema de evaluación de mejora continua ayudara a fortalecer la calidad de servicios de salud.

Locales

- Ruiz, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto, Perú. Concluyó que:
 - Mediante la prueba de Rho Spearman se ha podido constatar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, debido a que el valor de p es de 0.255 lo cual indica que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0.000, este resultado es menor que 0.05 dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna. El nivel de la calidad de atención en el hospital EsSalud II – Tarapoto, de los usuarios se encuentra en un nivel bueno con un 33%, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 67%. Los usuarios externos del hospital EsSalud II – Tarapoto, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo en un 76%, mientras que un 24% se encuentran regularmente satisfechos.

- Cevallos, C. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la percepción de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada en Telefónica Servicios Generales – Tarapoto 2011*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto, Perú. Concluyó que:
 - En una empresa tenemos que fortalecer la calidad de servicio por parte de los colaboradores a efectos de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la fidelización de sus clientes, siendo ellos potenciales compradores y no descuidar a los clientes recurrentes, al momento de atenderlo, ya que la atención personalizada va a permitir que el cliente no vaya la competencia.
 - La mayoría de los clientes encuestados en Telefonía Servicios Comerciales presentan una satisfacción baja con los elementos tangibles (con la apariencia de las instalaciones, equipo y personal) en promedio las cifras son del orden del 51.19% como perspectivas y del 74.34% como expectativas, se entiende que los clientes necesitan más comodidad al momento de realizar alguna transacción y por ende poder sentirse en un ambiente que les brinde confianza, lo que quiere decir que los clientes se encuentran medianamente satisfechos con la disposición y voluntad para ayudar que presenta el personal, como también tanto las perspectivas y expectativas dan la lectura de una insatisfacción del cliente en la empatía entre el cliente y el público consumidor.

- García, L. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Minsa Tarapoto 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto, Perú. Concluyó que:
 - La falta de cultura empresarial entre los empresarios y los colaboradores, conduce a una baja calidad en el servicio, presentándose deficiencias principales al no conocer la razón de ser de la empresa; guiado de la falta de filosofía que guie las actividades de la empresa, las empresas deben ejecutar estrategias competitivas, en donde la capacitación del recurso humano es primordial dentro de la empresa, lo que generará un valor agregado en cuanto a la calidad del servicio, manteniendo a los clientes satisfechos con

la atención brindada; de tal manera que fidelicen a sus clientes y marquen diferencia con respecto a su competencia.

- La gestión de recursos humanos no se relaciona con la calidad del servicio que presta la unidad ejecutora 404 Minsa de la ciudad de Tarapoto. Las competencias asignadas al personal de la unidad ejecutora 404 Minsa de la ciudad de Tarapoto, son deficientes. La escala de evaluación que sigue el personal de la unidad ejecutora 404 Minsa de la ciudad de Tarapoto. Es inadecuada, arrojando resultados totalmente poco favorables. Los procesos de capacitación a los que se someten el personal de la unidad ejecutora 404 Minsa de la ciudad de Tarapoto, son inadecuados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

Calidad

El termino calidad según Vásquez, A. (2007).

Según el autor menciona que la calidad es el proceso comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios dentro de las empresas, mencionando que, “el cliente a través del estacionamiento adecuado en base a requisitos y los procesos eficientes de la organización” (p.90).

Calidad significa producir bienes y servicios según especificaciones, colores, tamaños, de manera que cumplan un factor de diferenciación de los productos de la competencia; también es importante analizar los diferentes grados de calidad ya que no todos los clientes miran de la misma manera al producto, por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad, por ende calidad se define como procesos de mejoras de bienes y servicios, en cooperación de todas las áreas de la empresa, con el único objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, en los aspectos de los productos y de la atención.

Servicio

Para Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2005). Define el concepto de servicios:

Es aquel conjunto de actividades o transacciones que las organizaciones brindan a los clientes, satisfaciendo, sus necesidades y deseos, como también los autores mencionan que el servicio son actividades intangibles e identificables, asimismo el servicio desempeña una función útil en la persona y especialmente en su trabajo (P.45)

Cuando hablamos de servicio, se puede definir como un conjunto de procesos interrelacionadas que son intangibles; estos nos permite identificar las tareas adecuadas a los responsables de la atención al cliente en el momento de la compra, este proceso va de mano con la calidad del servicio y producto, siendo esto un conjunto de etapas que conlleva a la satisfacción del cliente; como dice el autor el servicio son identificables, es decir son sensaciones que se perciben mediante los sentidos, es por ello que se dicen que son intangibles que son acciones que no se ven pero si se perciben.

Calidad de servicio

Según Villalba, L. (2013) mide, “la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas dentro de la organización ya sea pública, privada o sociales.” (p. 34)

La calidad de servicio se entiende el valor de diferenciación obtenido de los productos, esto engloba a todas las empresas privadas y públicas, no solo es referirse tanto a la calidad física del producto, sino también a crear nuevas percepciones como a la calidad en el servicio ofrecido al cliente en la atención; es decir, la calidad del servicio es un conjunto de componentes que permiten satisfacer las necesidades del cliente, de manera que supere sus expectativas cuando compra el producto o el servicio básico, la calidad es el valor que le das al producto en venta, que capte acciones, información, experiencias de calidad en el servicio y se aprecie la satisfacción por medio de los canales de percepción que en este caso los 5 sentidos de las personas.

Tigani, D. (2006) menciona que:

La calidad de servicio se mide a través de dimensiones que agrupan diferentes percepciones que ayudan al servicio a tener soluciones para que los clientes se sientan satisfechos de acuerdo a sus necesidades, como también la calidad de servicio son las cosas tangibles que pueden ser comparadas con la proximidad para que los clientes tengan al alcance. (p.23)

El autor define a la calidad del servicio como una experiencia desarrollado por una organización para interpretar las múltiples percepciones, las exigencias, expectativas del cliente y brindarles una experiencia de calidad tanto al momento de la compra como en la utilización del producto o servicio, de esa manera buscar las soluciones con la innovación o creación de nuevos productos, conllevando en consecuencia un servicio accesible, adecuado, dinámico, flexible.

Por otra parte, Tigani, D. (2006), da a conocer: “las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes” (p.25)

El autor relaciona a la calidad del servicio con la percepción ya que estos dos conceptos se complementan a medida que las acciones, expectativas y exigencias de compra y venta de un producto o servicio se realice, en el sentido que el cliente considere o perciba con excelencia que sean satisfecho, estas dos ramas de la satisfacción de los clientes son la base que nos permite formar una nuevo punto de vista o impresión de la calidad de servicio que se quiere dar como organización y los cliente rápidamente lo relacionarán. Es por estos motivos que nuestros colaboradores deben tener una capacitación adecuada y constante, siendo esto la base fundamental para obtener, desarrollar habilidades y actitudes, que logren en nuestros clientes el deseo de elegirnos y de esa manera fidelizarlo.

Para Ruiz, R. (2001). Define la calidad de servicio “es aquella actitud mostrada por el cliente, que es relacionada con la satisfacción, mas no equivalente a ella, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción (p.9)

Para Ruiz , R. (2001), lo que le característica a la calidad del producto o servicio se relaciona con la capacidad de la empresa en dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes mediante las percepciones captadas por los sensaciones de los sentidos, como en todo proceso en la administración de operaciones en lo que respecta la gestión de

la calidad, se realizan diversos procesos de desarrollo del producto o servicio no es una característica aislada, ya que desde su entrada hasta la salida que conlleva la fabricación en un producto o un servicio, se dan numerosas influencias y cambios.

Importancia de la calidad de servicio

Anónimo (2013). Manifiesta:

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por (p. 4)

La calidad de un producto o servicio logra dar a la organización una ventaja competitiva frente al aumento de la competencia, cuando mantienes un nivel de diferenciación e innovación, logras un prestigio de alta calidad que genera clientes satisfechos que recompensan a la organización con fidelidad y publicidad del efecto multiplicador llamado de boca en boca, lo que a menudo resulta en nuevos clientes. No obstante, las consecuencias de no abordar la calidad en forma adecuada pueden ser catastróficos, por eso es muy importante que la empresa establezca unos adecuados procesos de calidad en los servicios y en los bienes, esto nos permite evaluar a los colaboradores en el proceso de atención al cliente y también a los proveedores de nuestros productos, ya que esto genera que los clientes se sientan satisfechos.

Características la calidad de servicio

Según Aniorde, N. (2013, p.87), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso

El autor da un concepto que calidad se reflejan en la relación calidad y precio, pues no solo es cuanto a precios, sino también a los aspectos como costos, rentabilidad, rendimiento, son aspectos fundamentales de las características de la calidad del producto y del servicio, los servicios que se les añade al producto, los servicios innovadores a la prestación del producto y del servicio, como son el servicio de marketing relacional, el servicio técnico, así como sus procesos de comunicación eficaz y eficiente y otros aspectos intangibles relacionados con la calidad, conforman una relación de características de calidad que trascienden fundamental en la percepción y satisfacción del cliente.

Elementos de la calidad de servicio

Según Tigani, D. (2006). Menciona que la calidad de servicio según su criterio hay siete dimensiones que debemos tener en cuenta:

- **Respuesta:** la capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción.
 - Lentitud del servicio: La demora o la pausa o muy despacio de realizar algún cumplimiento permitido.
 - Valor para el cliente: Conjunto de procesos para generar, comunicar y entregar valor a los consumidores.
 - Capacidad de respuesta: En términos muy generales se refiere a un sistema cualquiera en su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable.
(Tigani, D., 2006, p.32)
- **Atención:** Todo lo que implica ser bien atendido, como, por ejemplo.
 - Ser apreciado: Cabe destacar que resulta ser una condición intrínseca del individuo.
 - Ser escuchado: La libertad de pensamiento y expresión.
Recibir información: aceptar o tener entre las manos lo dado o enviado. (Tigani, D., 2006, p.38)
- **Comunicación:** Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos.

- Toma de decisión: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones. (Tigani, D., 2006, p.40)
- **Accesibilidad:** Posibilidad de acceder a cierta o facilidad para hacerlo
 - Acceso a la información: Es el derecho que tenemos los ciudadanos de solicitar ayuda de manera razonable para satisfacer la necesidad o el inconveniente de cualquier trámite u objeto. (Tigani, D., 2006, p.40)
- **Amabilidad:** debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo
 - Atender reclamos: Persona, organización o su representante que hace un reclamo.
 - Quejas: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad
 - Clientes irritables: tipos de clientes que definen algún comportamiento inadecuado. Tigani,D., 2006, p.44)
- **Credibilidad:** Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones de su dignidad.
 - Expectativas exageradas: Es lo que ves más allá de lo que puedes ver.
 - Compromiso con el cliente: es ofrecer un servicio que cumpla y supere sus expectativas.
 - Desprecio por la verdad: Actividad o pensamiento, el abandono a creer en uno mismo. (Tigani, D., 2006, p.46)
- **Comprensión:** Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato.
 - Saber reconocer entre lo bueno y lo malo: Fijar normas. (Tigani, D., 2006, p.40)

En la calidad de servicio, existen diferentes elementos que nos ayuda a corregir o mejorar una adecuada forma de llevar a cabo una determinada calidad de servicio en el momento de la atención al cliente, esto implica ser bien atendido como capacidad de respuesta, ver las diferentes posibilidades de ayuda y facilitar la toma de decisión del clientes mediante el acceso a

toda la información que él requiera, pero también es muy importante que se atiendan de forma eficiente los reclamos y quejas de los clientes, conllevando y complementándose así un sistema de fidelización de los clientes, lo que beneficia exclusivamente a la rentabilidad de la empresa y por ende a los colaboradores.

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Villalba, L. (2013), menciona que, al Servqual se le considera una de las medidas más populares de la calidad del servicio, componiéndose generalmente de cinco dimensiones y veintidós ítems que estructuran su funcionamiento, descritas por Parasuraman et al. (1988, p. 23) de la siguiente manera:

1) Tangibilidad: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo y los materiales de comunicación.

- **Equipamiento de aspecto moderno,** Son los medios y materiales con los que cuenta la organización.
- **Instalaciones agradables** Es la infraestructura general del espacio.
- **Apariencia personal.** Forma en que el personal se muestra ante el cliente.
- **Elementos tangibles atractivos.** Son los medios que se utiliza para brindar un excelente servicio. (Villalba, L., 2003, p, 24)

2) Fiabilidad: La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

- **Cumplimiento de las promesas.** Brindar al usuario lo ofrecido por la empresa.
- **Interés en la resolución de problemas.** La empresa debe de mostrar el interés en solucionar los percances con los usuarios.
- **Realización del servicio a la primera.** La rapidez en la atención al cliente.
- **Conclusión en el plazo prometido.** Brindar el servicio en el tiempo pactado.

- **Ausencia de errores.** Evitar cometer errores en presencia de los usuarios. (Villalba, L., 2003, p, 28)

3) Capacidad de respuesta: Es la ayuda puntual que recibe el usuario

- **Personal comunicativo.** Fluidez, el personal a la hora de tener cercanía con el cliente.
- **Personal rápido.** La rapidez en la atención al cliente.
- **Personal colaborador.** Personal que esté atento a las necesidades del cliente.
- **Personal informado.** Conocimientos del personal sobre el giro de la empresa. (Villalba, L., 2003, p, 28)
- **Seguridad:** Es brindar comodidad y que la otra parte se sienta tranquilo y seguro al ofrecer un producto o brindar un servicio, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
- **Personal que transmite confianza.** una habilidad nata para inspirar confianza por lo tanto la empresa ganará credibilidad, En algunos casos la seguridad en el servicio representa un sentimiento de protección por parte del cliente.
- **Cientes seguros con su proveedor.** La seguridad en el servicio de la empresa con el usuario.
- **Personal amable.** Es una muestra de amabilidad por parte de los empleados, para hacer del cliente tenga días más gratos.
- **Personal bien formado.** Es la información que tiene el empleado para resolver dudas a los clientes. (Villalba, L., 2003, p, 30)

4) Empatía: Es la habilidad cognitiva de la persona para comprender.

- **Atención individualizada al cliente.** Hay que ser cuidadoso diferenciado, ser cortés, amable y responsable con el cliente todo esto es posible a través de realizar una paulatina y breve evaluación al cliente para conocer sus necesidades y expectativas.
- **Horario conveniente.** Los horarios de atención al cliente.

- **Atención personalizada de los colaboradores.** Atención a cada cliente ayudando a cubrir sus necesidades que tenga.
- **Preocupación por los intereses del cliente.** Dar al cliente el lugar que se merece.
- **Comprensión de las necesidades del cliente.** Comprender lo que el cliente necesita en el momento oportuno. (Villalba, L., 2003, p, 31)

El modelo Servqual como un instrumento que mediante una encuesta ayuda a medir la calidad el servicio mediante las múltiples dimensiones que se puede resumir en que existen varios factores interrelacionados que van a determinar el grado de satisfacción del cliente, que empieza desde la infraestructura y equipos, una atención eficiente se logra cuando todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos están de forma correcta desde el primer momento del contacto con el empleado , pero no solamente es ser empático con el cliente, si no también es brindarle seguridad al cliente y esto requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus necesidades y sus percepciones.

1.3.2. Percepción del usuario

Valle, M. y Veliz, R. (2015) Menciona que, “la percepción es el acto de darse cuenta de los objetos externos, sus cualidades o relaciones que siguen directamente a los procesos sensoriales, a diferencia de la memoria o de otros procesos centrales”. (p. 30).

Según Valle, M. y Veliz, R. (2015). la percepción es el primer punto de vista que se tiene frente a un objeto o sujeto antes de interactuar con él, estos conocimientos ingresan principalmente por el sistema sensorial de los sentidos de la personas, esto nos lleva a tener una opinión rápida en forma negativa o positiva del servicio o producto, es por ello que las empresas deben producir estos bienes y servicios que rápidamente impresionen las consumidor, desde el punto de vista de la administración la relación entre calidad, percepción y interacción juegan un papel importante en el

crecimiento o declive del producto o servicio , todo esto analizado desde el punto de vista de la satisfacción del cliente.

Rodríguez, A. (2012) “Menciona que la percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo” (p.52).

Como anteriormente habíamos analizado la percepción es tener la capacidad para recibir mediante los sentidos toda la información, las características, imágenes, sensaciones, impresiones acerca del producto y servicios; este primer punto de vista también se puede definir como un determinado conocimiento, una idea y/o sensación interior que surge a partir de la primera impresión material derivada de nuestros sentidos; el enfoque que maneja la psicología de los negocios sobre la percepción consiste en una función que hace posible al consumidor recibir, procesar e interpretar la información de los productos y servicios que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos por el canal de la calidad y satisfacción.

Pérez, W. (2005). Define que la percepción es “recibir sensaciones a través de sentidos” y “comprender o conocer una cosa” (p.8)

Desde el punto de vista del autor, la percepción lo define como las sensaciones, emociones, experiencias que se relaciona intrínsecamente y de manera también profunda con los sentidos de la persona, esto en relación con la administración , la calidad y la percepción son estímulos que permiten a las organizaciones analizar las interacciones de los clientes con los productos y servicios que por los cuales cada persona tiene la capacidad de recibir estímulos desde el exterior e incorporarlos como sensaciones de importancia para su satisfacción.

Según Guski, R. (2000), menciona que, “la percepción es el conocimiento sensible, es el reflejo de la realidad en la conciencia de los hombres. Posible y transmitida a través de unos órganos sensoriales y a través de la actividad nerviosa”. (2000, p. 13).

Según el autor menciona que la percepción son conocimientos sensibles, emocionales y racionales naturales del ser humano, es por esta razón los sentidos juegan un papel importante en nuestras vida diaria ya que nos ayudan a tomar decisiones a nuestros impulsos de compra, por ejemplo una persona cuando va al súper mercado y nos damos cuenta que compramos producto sin saber por qué, ya que nos dejamos llevar por los impulsos , percepciones, características de los productos, es aquí donde nuestros 5 sentidos ya sea la vista, el olfato, el gusto, el tacto o el oído nos lleva a tomar esa decisión y satisfacer nuestras necesidades, en conclusión los sentidos juegan un papel importante en conseguir impactar a su consumidor por medio de estos.

La percepción según Barthey, Q. (1999) no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey, Q. (1999), que según el diccionario.

- La referencia que una sensación hace a un objeto externo (p. 10)
- Un conocimiento inmediato o intuitivo, o juicio; un discernimiento análogo a la percepción sensorial con respecto a su inmediatez y al sentimiento de certidumbre que lo acompaña, frecuentemente implica una observación agradable o una discriminación sutil (p.10)

Como hace mención el autor de la anterior cita, la psicología es la disciplina principal que se encarga del estudio de la percepción, en teorías generales define tradicionalmente como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste mediante las sensaciones el de reconocer , interpretar, para la elaboración de dar una primera opinión frente a la incertidumbre en torno a las sensaciones obtenidas del producto o servicios , en el que intervienen otros procesos mentales entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Importancia de la percepción

Hermann, X. (2015). Menciona que:

Es la manera en la que el cerebro siente unos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa. En la filosofía, la percepción es la aprehensión psíquica de una realidad objetiva, distinta de la sensación y de la idea, y de carácter mediato o inmediato según la corriente filosófica (idealista o realista) (p.56)

La importancia de la percepción se base en aprender mediante aquellos procesos psicológicos cognitivos que consisten en selección, organización e interpretación de la información mediante la captación de sensaciones, pensamientos y almacenándose en nuestra memoria cerebral, no solo es el hecho de ver, escuchar, sino que consiste en darle un significado, sentido y comprensión, filosofar acerca de la percepción de la sociedad de hoy en día se pueden decir que para los individuos no es algo uniforme ni igual para todos, ya que la forma de pensar es distinta para cada ser humano.

Características de la percepción

Lara, S. y Ocampo, A. (2002). Mencionan la percepción de un individuo, como subjetiva, selectiva y temporal:

- Es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. (Lara, S. y Ocampo, A., 2002, p. 2)
- La condición de selectiva en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir.(Lara, S. y Ocampo, A., 2002, p. 2)
- Es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. (Lara, S. y Ocampo, A., 2002, p. 2)

Las características de la percepción que los autores acotan a esta investigación es quizás en primer lugar que son sensaciones relacionadas con los estímulos con un factor de distinción para cada persona y va ser definido de acuerdo a la necesidad, se sabe que la percepción es la capacidad de recibir mediante los sentidos toda la información, todo esto se caracteriza también por ser de forma temporal , es por ello que quizá es

difícil percibir todo al mismo tiempo es por ello que es subjetiva y va ir en función en la variación del deseo, experiencia y la motivación de las personas .

Componentes de la percepción

Myers, T. (2000). Manifiesta, “aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas, cada una de ella percibirá cosas distintas” (p.21)

A continuación, se menciona dos tipos:

1. Las sensaciones o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc.
2. Los inputs internos que provienen del individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa, y que proporcionarán una elaboración psicológica distinta de cada uno de los estímulos externos Myers, T., 2000, p.21)

Como se sabe los estímulos es la forma de reaccionar a las cosas, dichos estímulos son vistos de diferentes perspectivas y formas por las personas, teniendo cada una de ellas una opinión distinta, los componentes de la percepción como manifiesta el autor van de dos enfoques, el primero es los estímulos físicos, es decir por ejemplo cuando se compra un producto las sensaciones van a estar estimuladas por las características que se podrán ver, tocar , oler; todo lo contrario es el segundo enfoque en donde las estimulaciones van a provenir de la necesidad, experiencia, motivación por el producto.

Elementos de la percepción

Shiffman citado por Rodríguez, A. (2012). Dan a conocer los siguientes elementos:

Se afirma que así “como vemos el mundo que nos rodea”. Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta constituye un proceso altamente singular, basado en las necesidades valores y expectativas específicos de cada persona. (p.53)

- Sensación. Respuesta inmediata y directa de los órganos sensoriales ante un estímulo. (Rodríguez, A., 2012, p.53)
- Estímulo. Interacción de una persona a otra. (Rodríguez, 2012, p.53)
- Umbral absoluto. El nivel más bajo en que un individuo puede experimentar una sensación. (p.53)
- Adaptación sensorial. Es el motivo por el cual regularmente buscan modificar los mercadólogos sus campañas publicitarias, para que no se acostumbren a sus anuncios. (Rodríguez, 2012, p.54)
- Umbral diferencial o diferencia apenas perceptible (JNT justnoticeabledifference). Mínima diferencia que es posible detectar entre dos estímulos similares. (Rodríguez, 2012, p.54)
- Percepción subliminal. Los estímulos que son demasiado débiles o demasiado breves para ser vistos o escuchados conscientemente pueden ser lo suficientemente fuertes para ser percibidos por una o varias células receptoras. (Rodríguez, A., 2012, p.54)
- Selección Perceptual.: Los consumidores ejercen subconscientemente una gran cantidad de selectividad en cuanto a qué aspectos del ambiente o estímulos van a percibir. (Rodríguez, A., 2012, p.55)
- Expectativas: Los individuos suelen ver lo que esperaban ver, y lo que esperan ver se basa generalmente en la familiaridad, la experiencia anterior o el conjunto de sus condicionamientos previos. (Rodríguez, A., 2012, p.54)
- Motivos: Cuanto más intensa sea la necesidad mayor será la tendencia a ignorar cualquier otro estímulo del ambiente que no se relacione con ella. (Rodríguez, A., 2012, p.54)

Los elementos que menciona el autor en donde la percepción es la capacidad de los sentidos para captar información sobre el mundo que nos rodea a partir de los estímulos que producen el sistemas sensoriales, lo cual permite interactuar con nuestro espacio con las diferentes expectativas, experiencias , el cerebro juega un papel importante en este punto ya que mezclar la información de la captación de los sentidos no se desarrolla al nacer, sino que aprendes durante el crecimiento, y esto nos permite integrar

de forma rápida a los sentidos una idea para hacer juicios al instante, en relación con la calidad del servicio y producto se puede decir que todo entra por los ojos, sensaciones, experiencias que nos puede brindar dicho bien o servicio, que nos ayude a satisfacer nuestras necesidades.

Dimensiones de percepción

Valle, M. y Veliz, R. (2015) describe dos dimensiones:

- **Sensaciones:** La sensación también se define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo

Dentro de ello se reflejan tres elementos esenciales:

- **Estímulo:** Con la cual se formará una idea o percepción.
- **Órgano sensorial:** que permitirá percibir el mensaje mediante determinada por la capacidad sensitiva del individuo y la intensidad del estímulo.
- **Relación sensorial:** en la cual se vincula lo que queremos dar a conocer y el nivel de captación que tuvo el receptor para el estímulo dado. (Valle, M. y Veliz, R. 2015, p.35)

- **Inputs internos:** Existen factores de influencia en la percepción que no provienen del ambiente externo, sino que se desenvuelven dentro del mismo individuo, es decir, son de origen interno y propio del mismo.

Entre ellos podemos mencionar:

- **Necesidades:** es el reconocimiento de la carencia de algo y para la cual no es necesario que ya exista algo para satisfacerla.
- **Motivación:** referida a la búsqueda de satisfacción de la necesidad.
- **Experiencia:** referido al proceso evolutivo de nuevas situaciones y resultados. El efecto acumulativo de las experiencias cambia las formas de percepción y respuestas. (Valle, M. y Veliz, R., 2015, p.38)

Como se sabe la percepción es la captación de sensaciones, experiencias en respuesta inmediata y directa de los órganos sensoriales ante un estímulo, se puede decir que estas captaciones son diferentes para cada persona, ya que cada una de ellas tiene diferentes tipos de punto de vista ante los productos y servicios, pero no solo son sensaciones que provienen del mundo exterior,

existe también los inputs internos estos nos dan otra idea de percepción de las cosas ya que se van a desarrollar de acuerdo a los impulsos en lo que respecta a las necesidades, motivaciones y expectativas que haya tenido el cliente ante el producto o servicio.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la percepción de los usuarios de la unidad ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación busca llenar el vacío del conocimiento debido a los hallazgos encontrados de acuerdo a las variables calidad de servicio y percepción del usuario justificándose en las teorías de Villalba, L. (2013) y Valle, M. y Veliz, R. (2015) para cada variable.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justificó en la manera práctica, porque buscara incrementar y mejorar el conocimiento de la calidad de servicio con estrategias que se apliquen para que de esa manera se tenga una buena percepción del usuario acerca de los servicios que brinda el hospital.

Justificación por conveniencia

El presente trabajo de investigación es relevante porque sirvió plantar recomendaciones de mejoras en favor de la sociedad y la institución.

Justificación social

La presente investigación tiene un fin social, porque permitió brindar a la institución en este caso la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, posibles soluciones en la calidad de servicio, de esta manera brindar el bienestar necesario al usuario mediante la percepción que se realizó en una encuesta dirigida a ellos.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación se justifica metodológicamente, ya que se hará el uso del método científico empleado por Hernández, R, Fernández, C y Baptista, L (2014) iniciando con la observación para identificar la problemática de la institución y su contexto actual para la formulación del problema, asimismo se

planteará la hipótesis alterna y la hipótesis nula y finalmente se realizará el cálculo del coeficiente de correlación para dar el cumplimiento al objetivo general planteado de la investigación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La Calidad del servicio se relaciona con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018.

Objetivo específicos

- Diagnosticar la calidad del servicio de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018.
- Describir la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018.
- Establecer la relación de la calidad del servicio con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018.

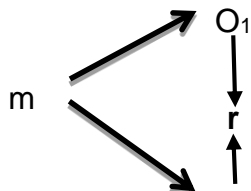
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El nivel de investigación es descriptiva correlacional; porque se describirá el comportamiento de las variables en el sector salud, para llegar finalmente a establecer la relación de entre las variables (Dextre, N. y Pretell, V., 2008)

El diseño de la investigación es no experimental; no se adulterará ninguna variable de acuerdo a la recolección de datos, la obtención es de corte transversal, porque se estudiará en un solo periodo (Dextre, N. y Pretell, V., 2008)

Donde:



O_2

Donde:

m = Usuarios de la Unidad Ejecutora hospital II- 2, Tarapoto

O_1 = Variable 1 “Calidad de servicio”

O_2 = Variable 2 “Percepción del usuario”

r = Coeficiente de relación.

2.2 Variables, Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Villalba, L. (2013) mide la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios.	La metodología que se empleara en la variable calidad del servicio es el instrumento de aplicación mediante las encuestas.	Tangibilidad	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones Agradables Apariencia personal Elementos tangibles atractibles	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de problemas Realización del servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores.	
			Capacidad de respuesta	Personal comunicativo Personal rápido Personal colaborador Personal informado	
			Seguridad	Personal que transmite confianza Clientes seguros con su proveedor Personal amable Personal bien formado	
			Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses del cliente Comprensión de las necesidades del cliente	
Percepción del usuarios	Valle, M. y Veliz, R. (2015) Menciona que “la percepción es el acto de darse cuenta de los objetos externos, sus cualidades o relaciones que siguen directamente a los procesos sensoriales, a diferencia de la memoria o de otros procesos centrales”. (p. 30).	la metodología que se empleara en la variable percepción del usuario es el instrumento de aplicación mediante las encuestas	Sensaciones	Estímulo Órgano sensoria Relación sensoria	Ordinal
			Inputs internos	Necesidades Motivación Experiencia	

Fuente: Elaboración de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto

2.3. Población y muestra

Población

La población estará conformada por los pacientes del primer trimestre enero, febrero y marzo, según el control de ingreso del hospital.

Teniendo una población de 19, 471 pacientes.

Fuente: Base de Datos registrado en el padrón General de la unidad ejecutora Hospital II-2, Tarapoto

Enero: 5299

Febrero: 6051

Marzo: 8121

(Ver anexo 05)

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Universo o población (11 701)

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = Error en la estimación (0.05)

95%

Z **1.96**
 =
E **0.05**
 =
P **0.6**
 =
q **0.4**
 =
N **19471**
 =

n	3.8416	*	0.24	*	19471
=	0.0025	*	19470	+	0.92198

n	17951.95046	362
=	49.60	

La muestra para el presente estudio comprende de 362 pacientes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad

Los datos se recolectarán mediante encuestas, que se realizarán a los usuarios de la institución, siendo el instrumento a aplicar un cuestionario.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Calidad de servicio y percepción	Usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.
Técnica de Fichaje	Fichas de investigación bibliográficas	Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

- **Validación**

La validación de los instrumentos se realizará con el juicio de 3 Expertos en la Materia asignados por la misma universidad. (Ver Anexo N° 01)

- **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad de los instrumentos de evaluación se realizará mediante el paquete estadístico SPSS con su aplicación del Alfa de Cronbach donde se determinará el índice de confiabilidad de ambas variables, quién a su vez se encuentra en función de los siguientes criterios:

TABLA 2. Criterio de Fiabilidad

criterio de Confiabilidad	Valores
No es Confiable	-1 a 0
Baja Confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte Confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta Confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Se realizará la tabulación que consiste en el recuento de los datos que ésta contiene las preguntas insertadas de la encuesta. También se utilizará las figuras para la interpretación respectiva de las preguntas, todo este proceso se realizará a través del Microsoft Excel 2013 el coeficiente de correlación del spearman.

2.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se comprometerá a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por Unidad Ejecutora Hospital II- 2, Tarapoto y la identidad de los usuarios que participen en el estudio de la muestra.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnosticar la calidad del servicio de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018

Tabla 1

Calidad de servicio

Intervalos	F	Porcentaje
Muy mala	9	2%
Mala	71	20%
Regular	180	50%
Buena	98	27%
Muy buena	4	1%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

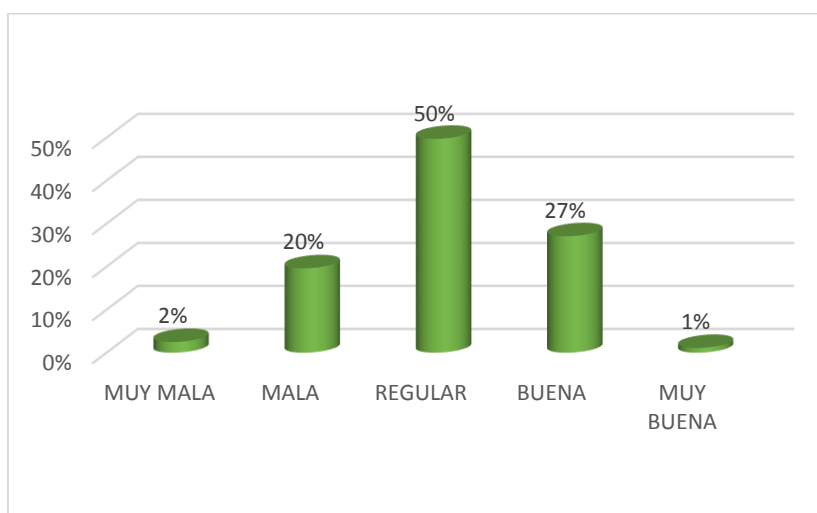


Figura 1. *Calidad de servicio*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 2% manifiestan que la calidad de servicio es muy mala, así mismo el 20% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 50% de los pacientes manifestaron que es regular la calidad de servicio, el 27% manifestaron que es buena y por último el 1% del total de encuestados

manifestaron que es muy buena la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que la dimensión tangibilidad es la que más resalta en la variable, debido a que en la institución cuenta con las instalaciones físicas, el equipamiento y los materiales de comunicación necesarias para brindar una buena calidad de servicio así mismo cuenta con personal apto para la solución de posibles problemas. Así mismo se notó que la dimensión seguridad es la que menos resalta en dicha variable, lo que quiere decir que, algunos de los trabajadores no tienen la habilidad para inspirar confianza y credibilidad ante los pacientes.

Tabla 2

Tangibilidad

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	37	10%
Mala	55	15%
Regular	159	44%
Buena	107	30%
Muy buena	4	1%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

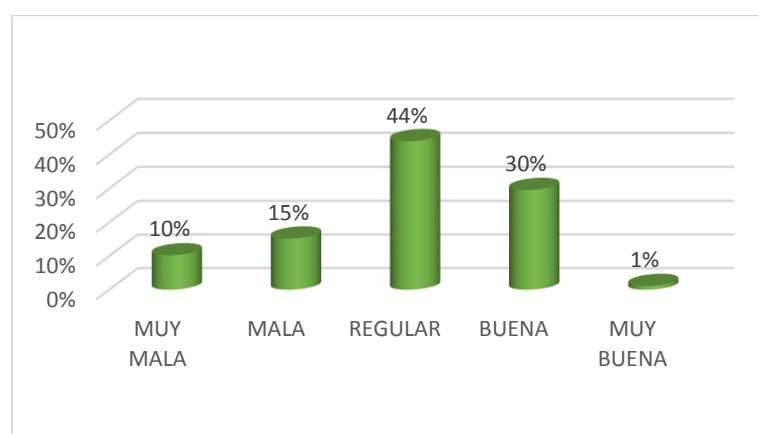


Figura 2. *Tangibilidad*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 10%

manifiestan que la tangibilidad es muy mala, así mismo el 15% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 44% de los pacientes manifestaron que es regular la tangibilidad, el 30% manifestaron que es buena y por último el 1% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la tangibilidad en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador apariencia personal es la que más resalta en la dimensión, debido a que el personal de la institución se muestra ante los usuarios tal cual, siendo transparentes en la situación actual en la que se encuentra el paciente . Así mismo se notó que el indicador equipamiento de aspecto moderno es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que, en la institución no todas las herramientas con lo que cuenta son tecnología de alta generación, en cuanto a los espacios de cada área.

Tabla 3

Equipamiento de aspecto moderno

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	139	38%
Regular	186	51%
Buena	37	10%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

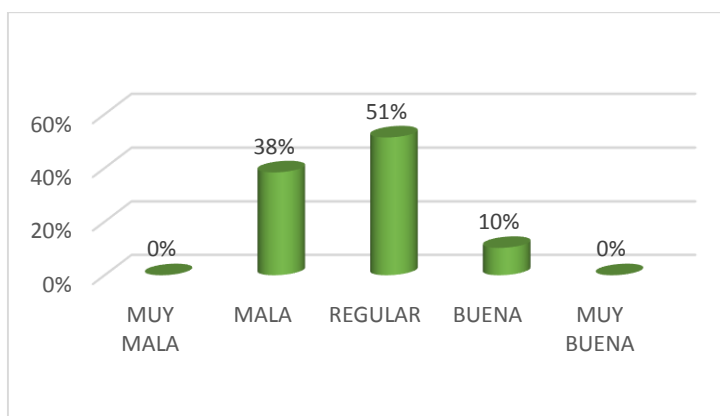


Figura 3. *Equipamiento de aspecto moderno*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 38% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 51% de los pacientes manifestaron que es regular el equipamiento de aspectos modernos, y por último el 10% manifestaron que es buena el equipamiento de aspectos modernos en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay deficiencias debido a que en la institución le falta implementar algunos herramienta de alta tecnología.

Tabla 4

Instalaciones agradables

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	110	30%
Regular	222	61%
Buena	30	8%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

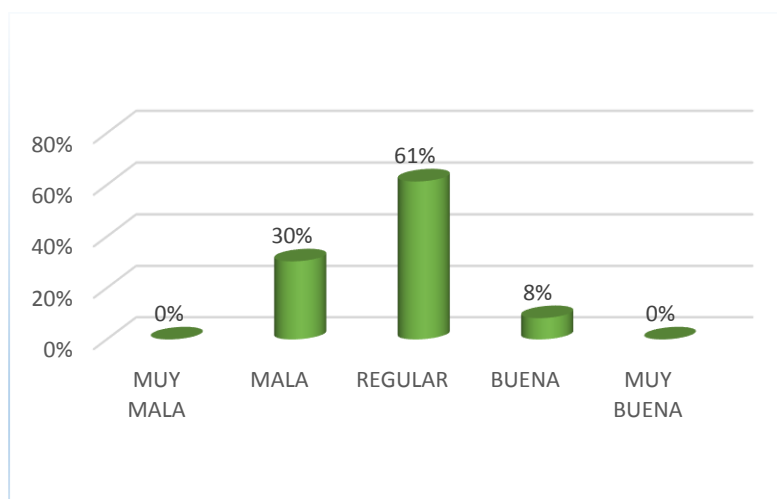


Figura 4. *Instalaciones agradables*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 30% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 61% de los pacientes manifestaron que es regular las instalaciones, y por último el 10% del total de encuestados manifestaron que es buena las instalaciones en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay deficiencias debido a que en la institución le sus instalaciones no son las adecuadas o modernas generando que estas no sean agradables en la comodidad de los usuarios.

Tabla 5

Apariencia personal

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	104	29%
Regular	179	49%
Buena	79	22%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

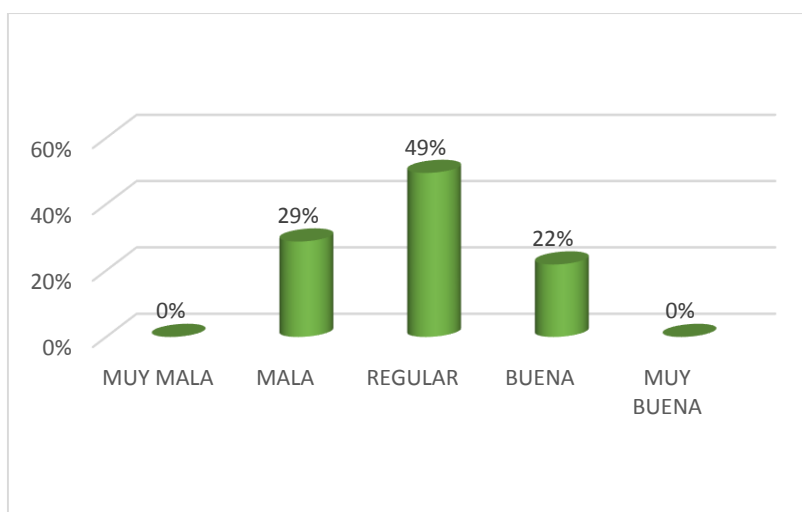


Figura 5. *Apariencia personal*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 29% de los encuestados manifestaron que es malo la apariencia personal de los trabajadores, como también el 49% de los pacientes manifestaron que es regular la apariencia personal, y por último el 22% del total de encuestados manifestaron que es buena la apariencia personal de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay deficiencias debido a que los usuarios manifestaron que la atención que reciben por parte de la Unidad Ejecutora es regular, siendo que no satisfacen en su totalidad sus expectativas esperadas.

Tabla 6

Elementos tangibles atractibles

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	103	28%
Regular	218	60%
Buena	41	11%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

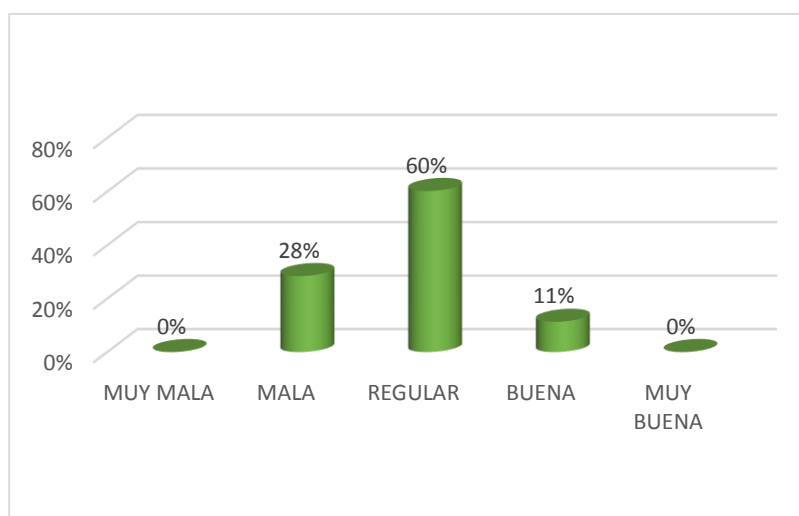


Figura 6. *Elementos tangibles atractibles*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 28% de los encuestados manifestaron que es malo los elementos tangibles atractibles, como también el 60% de los pacientes manifestaron que es regular los elementos tangibles, y por último el 11% del total de encuestados manifestaron que es buena los elementos tangibles atractibles de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay deficiencias debido a que los usuarios manifestaron que no se sienten satisfechos con el diseño arquitectónico del nuevo hospital II-2.

Tabla 7

Fiabilidad

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	39	11%
Mala	44	12%
Regular	194	54%
Buena	75	21%
Muy buena	10	3%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

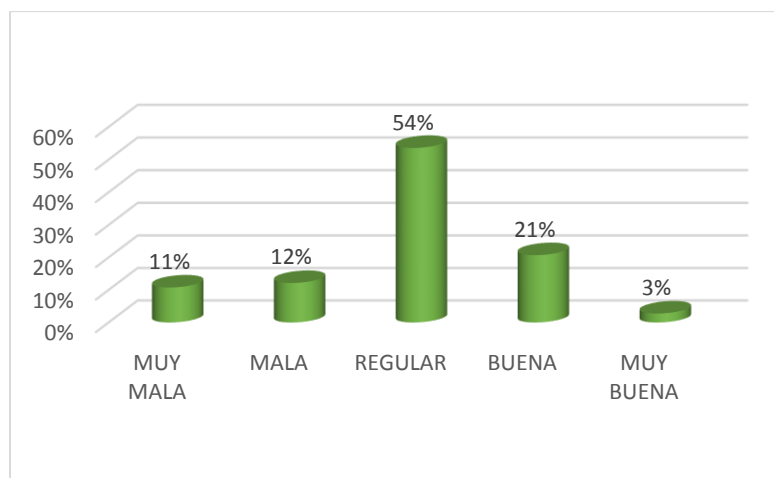


Figura 7. *Fiabilidad*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 11% manifiestan que la fiabilidad es muy mala, así mismo el 12% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 54% de los pacientes manifestaron que es regular la fiabilidad, el 21% manifestaron que es buena y por último el 3% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la fiabilidad en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador conclusiones en el plazo promedio es la que más resalta en la dimensión, debido a que el personal trata de cumplir con el servicio ofrecido en el tiempo pactado, generando que los pacientes se sientan a gusto con el servicio por que les están cumpliendo con lo establecido, así mismo se notó que el indicador ausencia de errores es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que el personal de la institución evitar cometer errores en presencia de los usuarios y/o clientes.

Tabla 8

Cumplimiento de las promesas

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	111	31%
Regular	216	60%
Buena	35	10%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

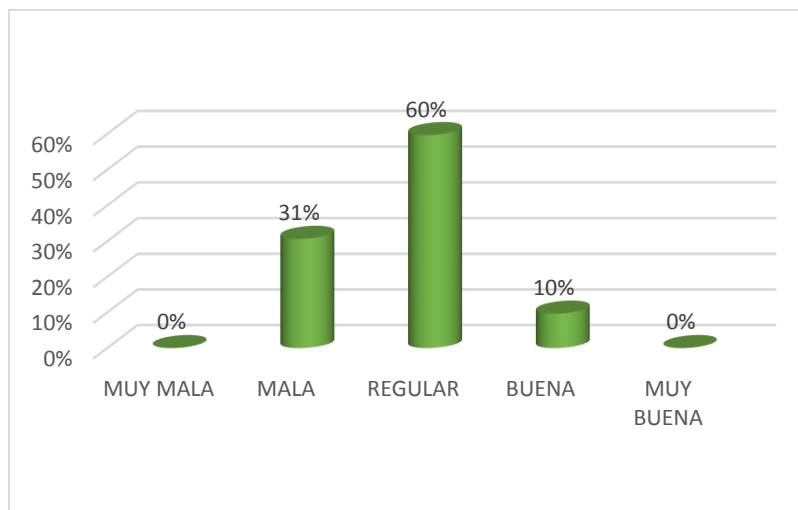


Figura 8. *Cumplimiento de promesas*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 31% de los encuestados manifestaron que es malo el cumplimiento de las promesas por parte de la institución porque no se cumplen lo que proponen, como también el 60% de los pacientes manifestaron que es regular el cumplimiento de las promesas, y por último el 10% del total de encuestados manifestaron que es buena el cumplimiento de las promesas por parte del personal de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay falencias debido a que los usuarios consideran que no se cumplen los parámetros de atención al público por parte de la institución.

Tabla 9

Interés en la resolución de problemas

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	109	30%
Regular	229	63%
Buena	24	7%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

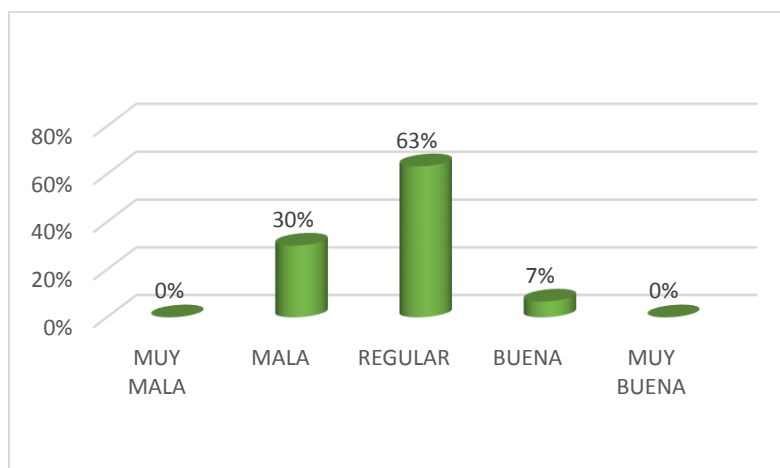


Figura 9. *Interés en la resolución de problemas*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 30% de los encuestados manifestaron que es malo el interés en la resolución de problemas por parte de la institución, como también el 63% de los pacientes manifestaron que es regular y por último el 7% del total de encuestados manifestaron que es buena el interés en la resolución de problemas por parte del personal de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay falencias debido a que los usuarios consideran que los trabajadores no cuentan con capacidad de la resolución de los problemas o conflictos que pueden tener los usuarios dentro de la institución.

Tabla 10

Resolución del servicio a la primera

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	103	28%
Regular	216	60%
Buena	43	12%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

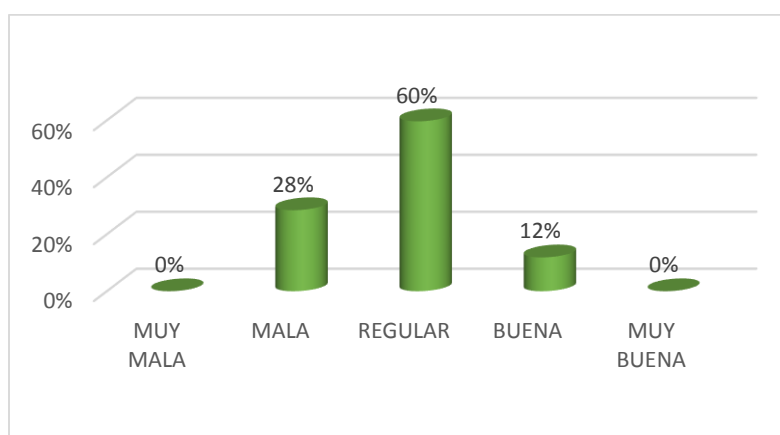


Figura 10. Resolución del servicio a la primera

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 28% de los encuestados manifestaron que es malo la realización del servicio a la primera por parte de la institución, como también el 60% de los pacientes manifestaron que es regular el la realización del servicio a la primera, y por último el 12% del total de encuestados manifestaron que es buena la realización del servicio a la primera por parte del personal de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay falencias debido a que los usuarios manifestaron que no están satisfechos con el servicio que les brinda la institución, debido a que les hacen esperar en las atenciones.

Tabla 11

Conclusión en el plazo promedio

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	103	28%
Regular	170	47%
Buena	89	25%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

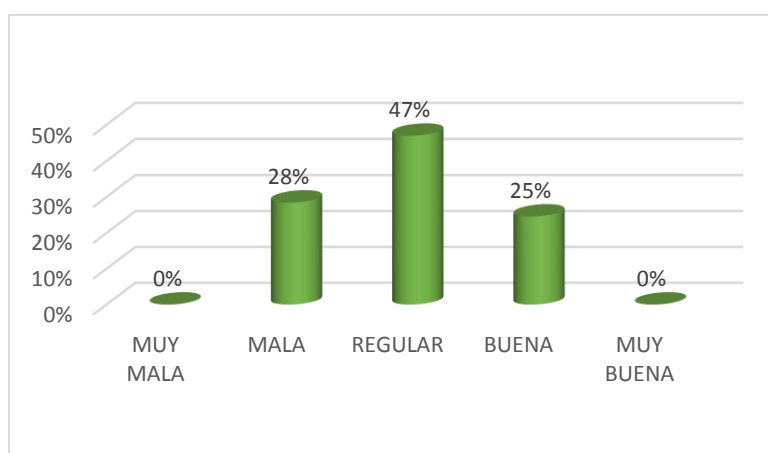


Figura 11. *Conclusión en el plazo promedio*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 28% de los encuestados manifestaron que es mala la conclusión en el plazo promedio, como también el 47% de los pacientes manifestaron que es regular la conclusión en el plazo promedio, y por último el 25% del total de encuestados manifestaron que es buena la conclusión en el plazo promedio por parte del personal de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay falencias debido a que el tiempo de demora para cada atención que requieren los usuarios es bastante tiempo, generándoles a los pacientes incomodidad y desesperación para ser atendidos.

Tabla 12

Ausencia de errores

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	132	36%
Regular	171	47%
Buena	59	16%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

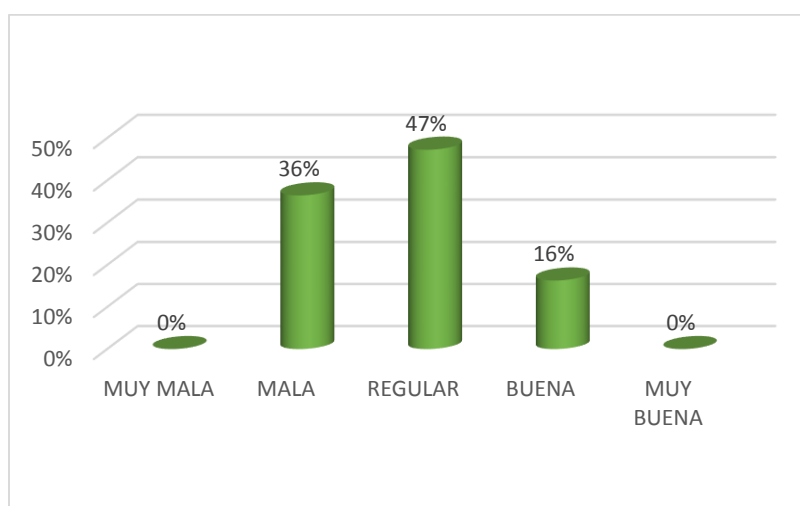


Figura 12. Ausencia de errores

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 36% de los encuestados manifestaron que es mala la ausencia de errores, como también el 47% de los pacientes manifestaron que es regular la ausencia de errores en la institución, y por último el 16% del total de encuestados manifestaron que es buena la ausencia de errores de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que en ocasiones de veces el personal de la institución comenten errores o negligencias a la hora de atender a los pacientes.

Tabla 13

Capacidad de respuesta

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	35	10%
Mala	63	17%
Regular	133	37%
Buena	124	34%
Muy buena	7	2%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

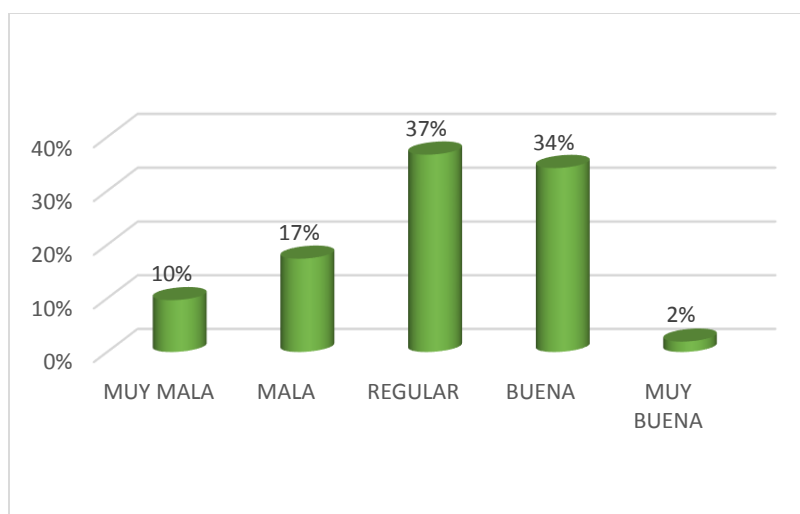


Figura 13. *Capacidad de respuesta*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 10% manifiestan que la capacidad de respuesta es muy mala, así mismo el 17% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 37% de los pacientes manifestaron que es regular la capacidad de respuesta, el 34% manifestaron que es buena y por último el 2% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la capacidad de respuesta de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador personal informado es la que más resalta en la dimensión, debido a que en la institución cuenta con personal informado acerca del giro de la institución, generando que estos tengan actitud para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido, así mismo se notó que el indicador personal comunicativo es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que algunos de los trabajadores no interactúan con el paciente, no tienen una mayor cercanía, solo tratan de cumplir con su trabajo.

Tabla 14

Personal comunicativo

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	138	38%
Regular	196	54%
Buena	28	8%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

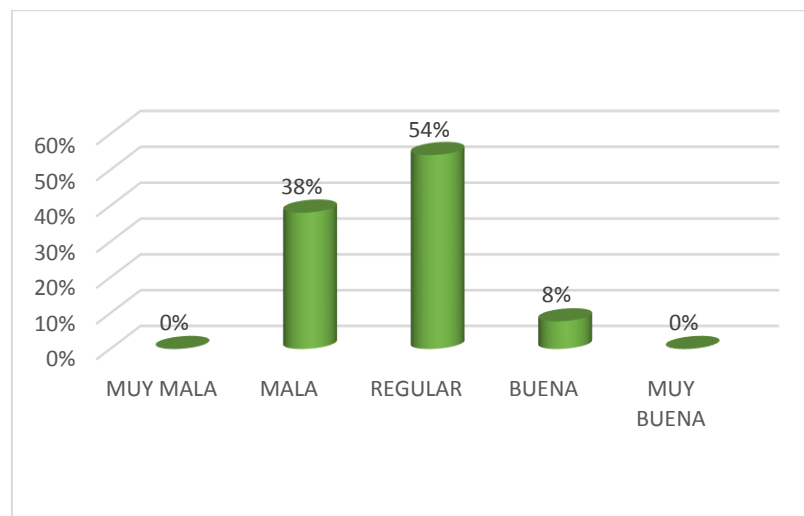


Figura 14. *Personal comunicativo*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 38% de los encuestados manifestaron que es mala el personal comunicativo, como también el 54% de los pacientes manifestaron que es regular el personal comunicativo de la institución, y por último el 8% del total de encuestados manifestaron que es buena la comunicación dentro de la institución debido a que cuenta con personal comunicativo; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que los trabajadores de dicha institución no tienen una buena fluidez al momento de comunicarse con los pacientes.

Tabla 15

Personal rápido

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	106	29%
Regular	234	65%
Buena	22	6%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

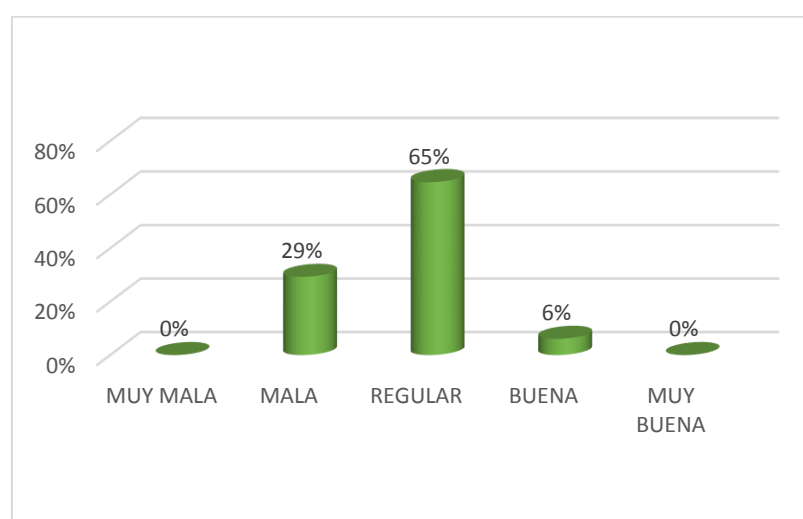


Figura 15. *Personal rápido*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 29% de los encuestados manifestaron que es malo el personal rápido con el que cuenta la institución, como también se observa que el 65% de los pacientes manifestaron que es regular el personal rápido de la institución, y por último el 6% del total de encuestados manifestaron que es buena que la institución cuente con personal rápido; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que la institución no cuenta con personal rápido que le atienda con mayor rapidez.

Tabla 16

Personal colaborador

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	128	35%
Regular	167	46%
Buena	67	19%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

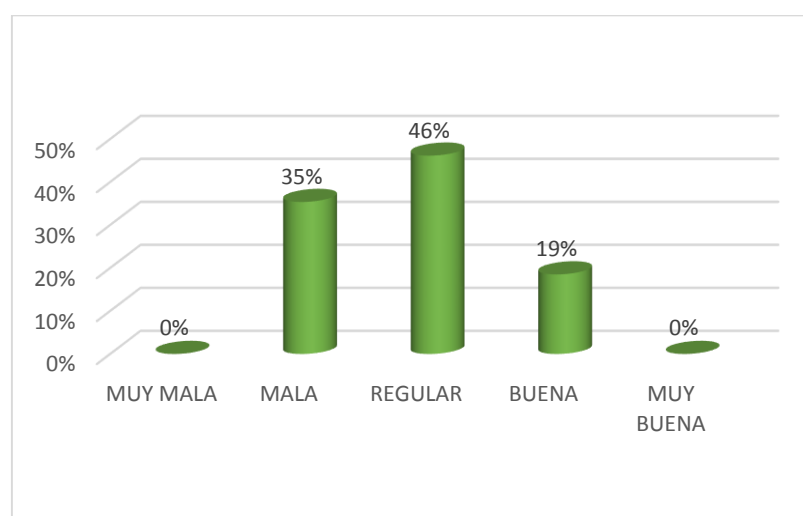


Figura 16.*Personal colaborador*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 35% de los encuestados manifestaron que es malo el personal colaborador, como también se observa que el 46% de los pacientes manifestaron que es regular el personal colaborador de la institución, y por último el 19% del total de encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que cuando acuden a la institución para adquirir los servicios el personal del Hospital II- 2 es poco amable y comunicativo con ellos.

Tabla 17

Personal informado

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	123	34%
Regular	143	40%
Buena	96	27%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

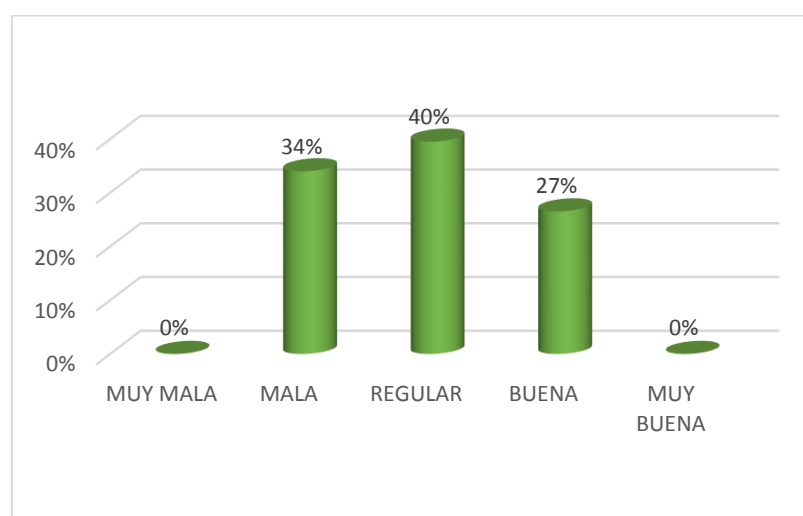


Figura 17. *Personal informado*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 34% de los encuestados manifestaron que es malo el personal informado, como también se observa que el 40% de los pacientes manifestaron que es regular el personal informado de la institución, y por último el 27% del total de encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que en ocasiones de veces el personal de la institución no estaban informados de acuerdo al área en el que se desempeñaban.

Tabla 18

Seguridad

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	39	11%
Mala	66	18%
Regular	174	48%
Buena	79	22%
Muy buena	4	1%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

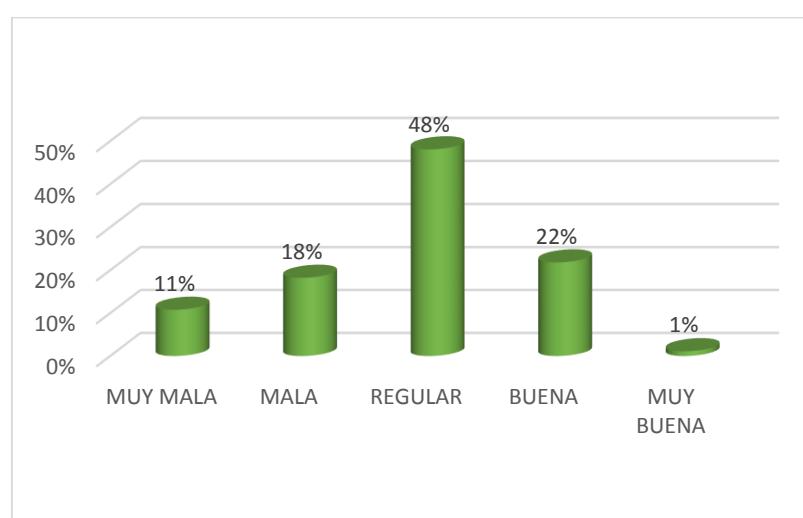


Figura 18. *Seguridad*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 11% manifiestan que la seguridad es muy mala, así mismo el 18% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 48% de los pacientes manifestaron que es regular la seguridad, el 22% manifestaron que es buena y por último el 1% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la seguridad en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador clientes seguros con su proveedor es la que más resalta en la dimensión, debido a que los empleados muestran sus

conocimientos con respecto al servicio que están brindando, inspirándoles confianza y credibilidad, así mismo se notó que el indicador personal amable es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que algunos de los trabajadores no son amables con los pacientes.

Tabla 19

Personal que transmite confianza

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	114	31%
Regular	194	54%
Buena	54	15%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

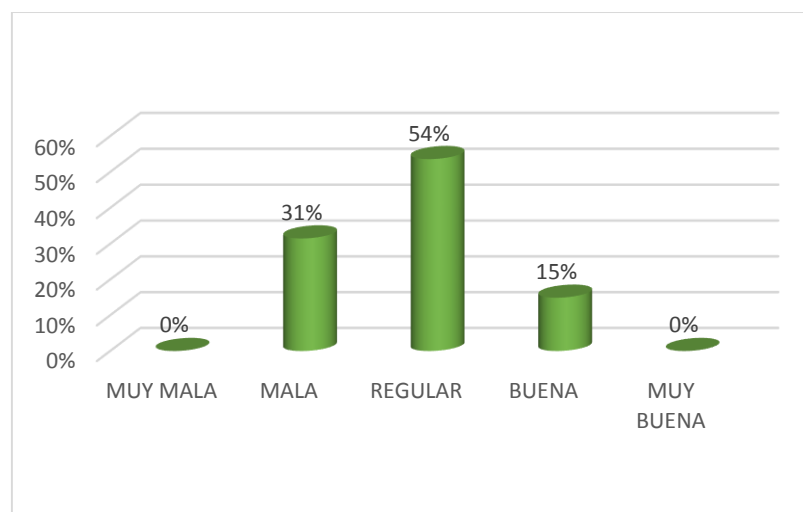


Figura 19. *Personal que transmite confianza*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 31% de los encuestados manifestaron que es malo el personal que transmite confianza, como también se observa que el 54% de los pacientes

manifestaron que es regular el personal de la institución que transmite confianza, y por último el 15% del total de encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el personal asistencial del Hospital II-2 Tarapoto no brinda confianza al momento de atender a los usuarios.

Tabla 20

Cientes seguros con su proveedor

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	117	32%
Regular	167	46%
Buena	78	22%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

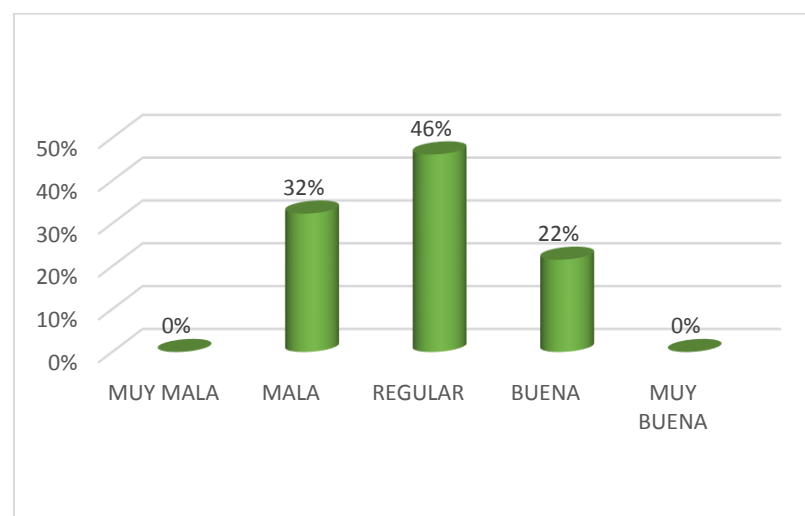


Figura 20. *Cientes seguros con su proveedor*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 32% de los encuestados manifestaron que es malo, como también se observa que el 46% de los pacientes manifestaron que es regular los clientes seguros con su proveedor, y por último el 22% del total de

encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que en ocasiones de veces el personal de la institución no les brindan la seguridad, respecto a los servicios que ofrece.

Tabla 21

Personal amable

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	131	36%
Regular	209	58%
Buena	22	6%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

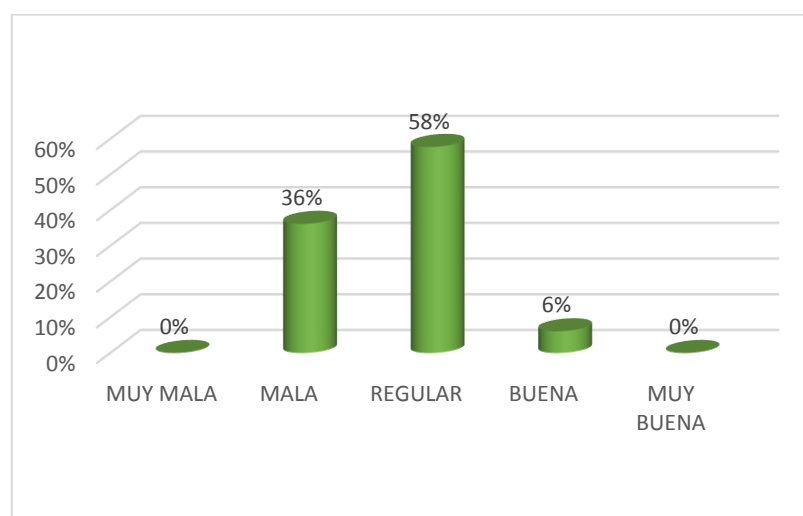


Figura 21. *Personal amable*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 36% de los encuestados manifestaron que es malo, como también se observa que el 58% de los pacientes manifestaron que es regular el personal amable de la institución, y por último el 6% del total de encuestados

manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que el personal asistencial del Hospital II-2 Tarapoto no tiene amabilidad al momento de atender a los pacientes.

Tabla 22

Personal bien formado

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	127	35%
Regular	213	59%
Buena	22	6%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

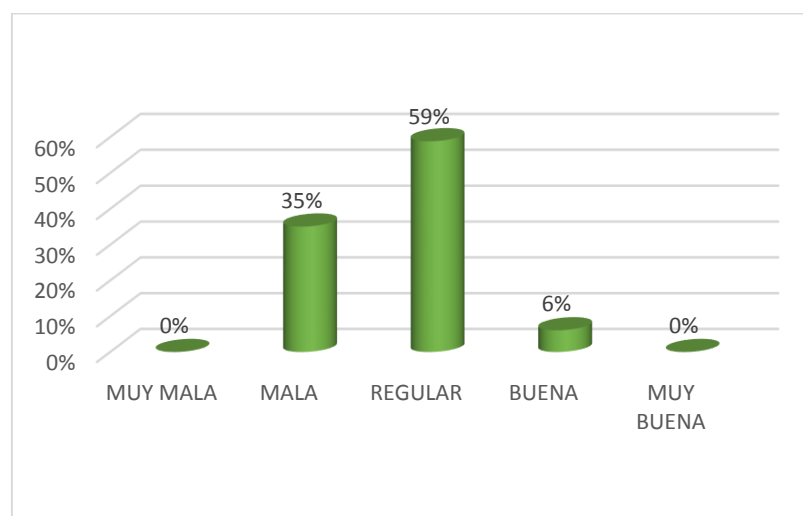


Figura 22. *Personal bien formado*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 35% de los encuestados manifestaron que es malo, como también se observa que el 59% de los pacientes manifestaron que es regular el personal bien formado de la institución, y por último el 6% del total de

encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que en ocasiones de veces la información que proporciona el personal de la institución no es oportuna, debido a que no es brindada en el momento o tiempo establecido.

Tabla 23

Empatía

Intervalos	f	Porcentaje
muy mala	27	7%
mala	88	24%
regular	154	43%
buena	89	25%
muy buena	4	1%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

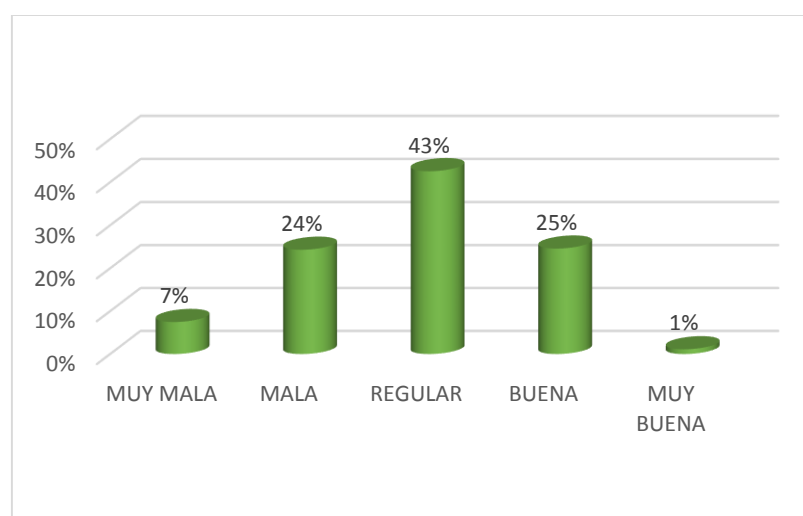


Figura 23. *Empatía*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 7% manifiestan que la seguridad es muy mala, así mismo el 24% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 43% de los

pacientes manifestaron que es regular la empatía, el 25% manifestaron que es buena y por último el 1% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la empatía en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador preocupación por los intereses del cliente es la que más resalta en la dimensión, es decir que los trabajadores de la institución brindan el lugar que se merecen los pacientes, atendiéndoles de una manera cuidadosa e individual, así mismo se notó que el indicador horario conveniente es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que algunas de las especializaciones de la unidad ejecutora hospital II-2, no todos los días a las 24 horas hay atención al cliente.

Tabla 24

Atención individualizada al cliente

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	106	29%
Regular	227	63%
Buena	29	8%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

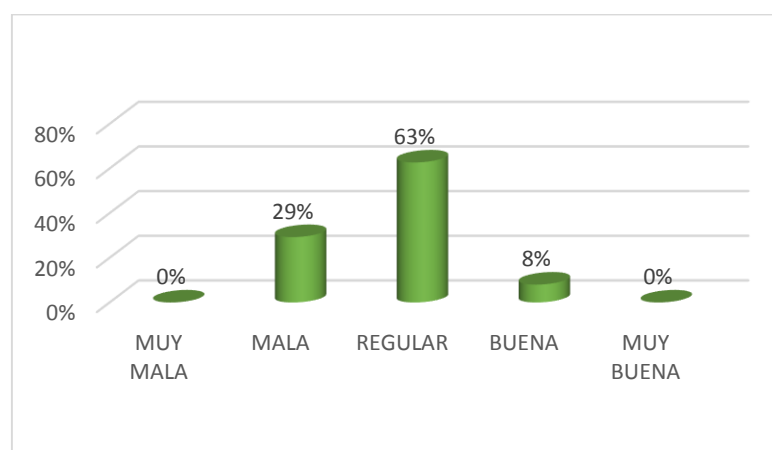


Figura 24. *Atención individualizada al cliente*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 29% de los encuestados manifestaron que es malo, como también se observa que el 63% de los pacientes manifestaron que es regular la atención individualizada al cliente, y por último el 8% del total de encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que la atención que brinda el personal de la institución es regular, no estando muy satisfechos con el servicio adquirido.

Tabla 25

Horario conveniente

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	142	39%
Regular	164	45%
Buena	56	15%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

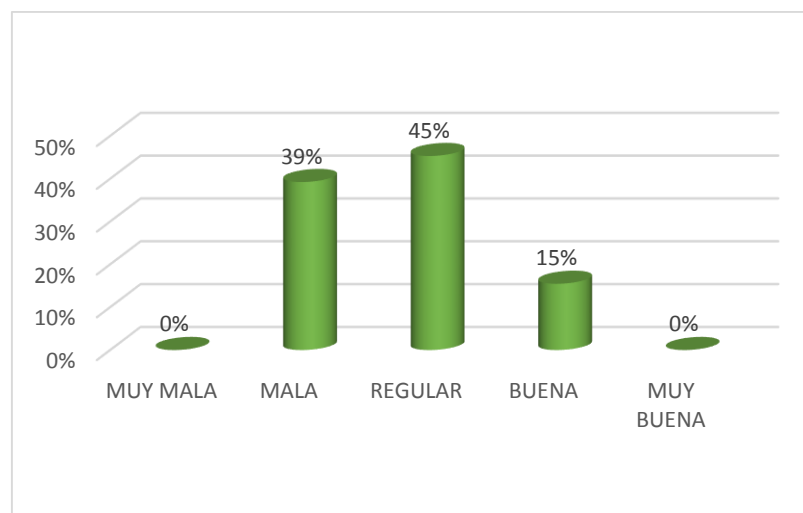


Figura 25. *Horario conveniente*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 39% de los encuestados manifestaron que es malo, como también se observa que el 45% de los pacientes manifestaron que es regular los horarios con los que cuenta la institución, y por último el 15% del total de encuestados manifestaron que es buena; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que los horarios de atención no son todos los días las mismas horas, debido a que se trabaja en base a citas salvo que sea emergencia que les pueden atender en cualquier momento.

Tabla 26

Atención personalizada de los colaboradores

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	128	35%
Regular	162	45%
Buena	72	20%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

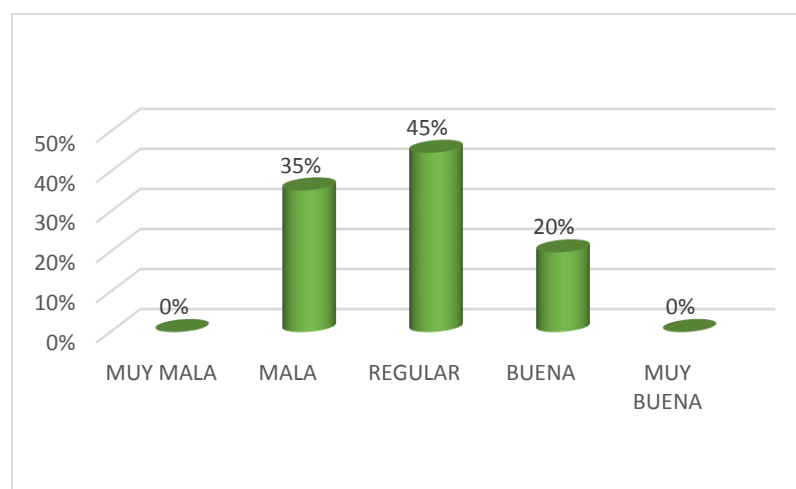


Figura 26. *Atención personalizada de los colaboradores*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 35% de los encuestados manifestaron que es mala la atención personalizada de los colaboradores, como también se observa que el 45% de los pacientes manifestaron que es regular la atención personalizada de los colaboradores, y por último el 20% del total de encuestados manifestaron que es buena la atención por parte de los trabajadores de la institución; por ende, se observa que hay falencias debido a que el usuario manifestó que las atenciones recibidas por el Hospital II-2 no son personalizadas.

Tabla 27

Preocupación por los intereses del cliente

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	120	33%
Regular	181	50%
Buena	61	17%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

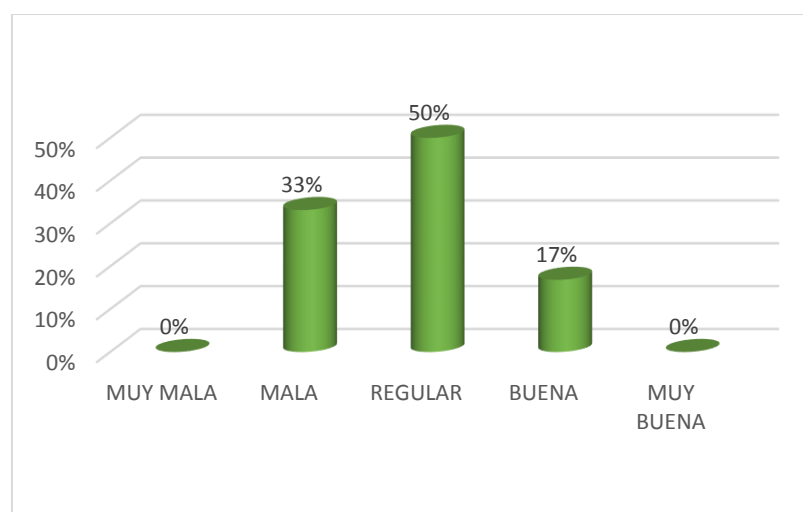


Figura 27. *Preocupación por los intereses del cliente*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 33% de los encuestados manifestaron que es mala la preocupación por los intereses del cliente, como también se observa que el 50% de los pacientes manifestaron que es regular, y por último el 17% del total de encuestados manifestaron que es buena la atención por parte de los trabajadores de la institución; por ende, se observa que hay falencias debido a que no se deja ver la preocupación del personal cuando el usuario acude al hospital a ser atendidos, debido a que ellos solo cumplen con sus funciones sin importarles la situación de los pacientes.

Tabla 28

Comprensión de las necesidades del cliente

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	108	30%
Regular	214	59%
Buena	40	11%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

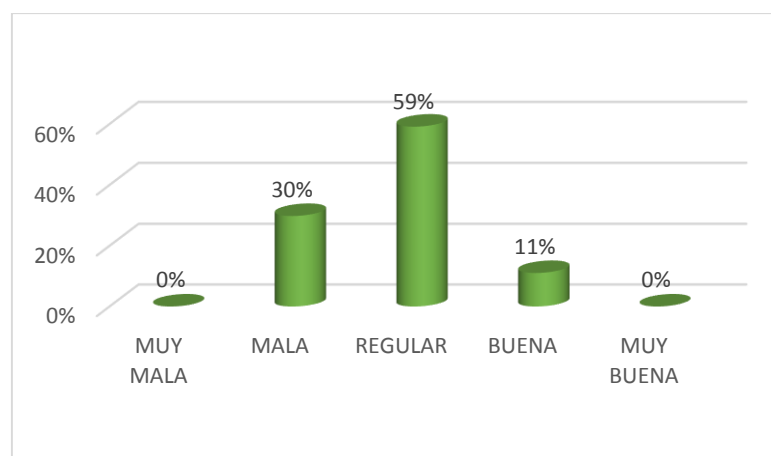


Figura 28. *Comprensión de las necesidades del cliente*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 30% de los encuestados manifestaron que es mala la comprensión de las necesidades del cliente, como también se observa que el 59% de los pacientes manifestaron que es regular, y por último el 11% del total de encuestados manifestaron que es buena la atención por parte de los trabajadores de la institución; por ende, se observa que hay falencias debido a que los usuarios manifestaron que el personal asistencial del hospital II-2 Tarapoto, no se les observa el sentido humanístico, debido a que ellos solo cumplen con sus funciones y no se preocupan de la situación en la que se encuentra los pacientes.

3.2. Describir la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Tabla 29

Percepción del usuario

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	8	2%
Mala	54	15%
Regular	196	54%
Buena	96	27%
Muy buena	8	2%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

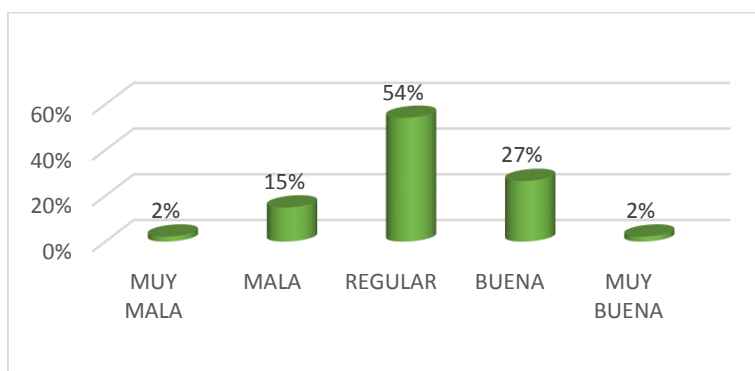


Figura 29. *Percepción del usuario*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 2% manifiestan que la percepción del usuario es muy mala, así mismo el 15% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 54% de los pacientes manifestaron que es regular la percepción del usuario, el 27% manifestaron que es buena y por último el 2% del total de encuestados manifestaron que es muy buena la percepción del usuario de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que la dimensión inputs internos es la que más resalta en la variable, debido a que en la institución cuenta con un porcentaje de personal experimentado, que facilita el proceso evolutivo de nuevas situaciones y resultados. Así mismo se notó que la dimensión sensaciones es la que menos resalta en dicha variable, lo que quiere decir que, los pacientes consideran que la atención del personal de la institución frente a un estímulo no es la adecuada, debido a que ellos solo realizan su trabajo sin importar la situación de los usuarios.

Tabla 30

Sensaciones

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	23	6%
Mala	39	11%
Regular	193	53%
Buena	99	27%
Muy buena	8	2%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

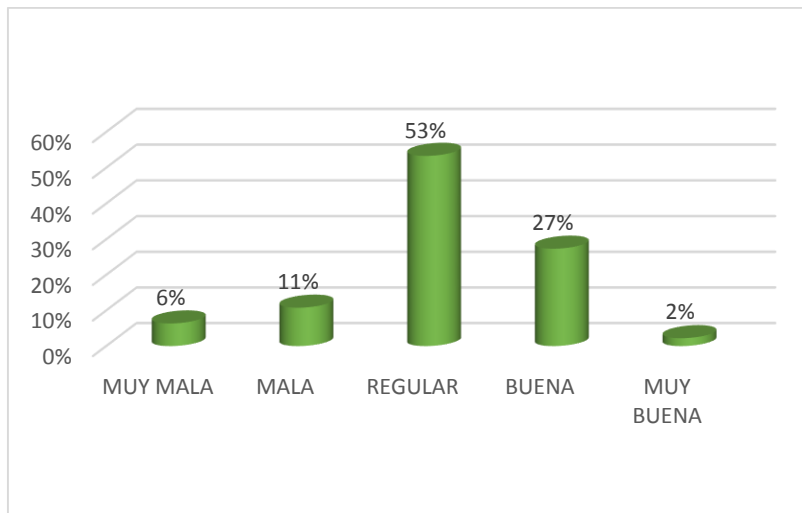


Figura 30. *Sensaciones*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 6% manifiestan que las sensaciones es muy mala, así mismo el 11% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 53% de los pacientes manifestaron que es regular las sensaciones, el 27% manifestaron que es buena y por último el 2% del total de encuestados manifestaron que es muy buena las sensaciones que se suscitan en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador relación sensorial es la que más resalta en la dimensión, debido a que el personal de recepción de la institución trata con amabilidad y cortesía a los usuarios, generando que estos se sientan a gusto con el servicio recibido. Así mismo se notó que el indicador estímulo es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que, en la institución un porcentaje de trabajadores en ocasiones de veces solo tratan de cumplir con sus funciones mas no toman en cuenta las sensaciones que puede tener un paciente al momento de retomar a los servicios médicos del Hospital II-2 Tarapoto.

Tabla 31

Estimulo

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	4	1%
Mala	134	37%
Regular	139	38%
Buena	85	23%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

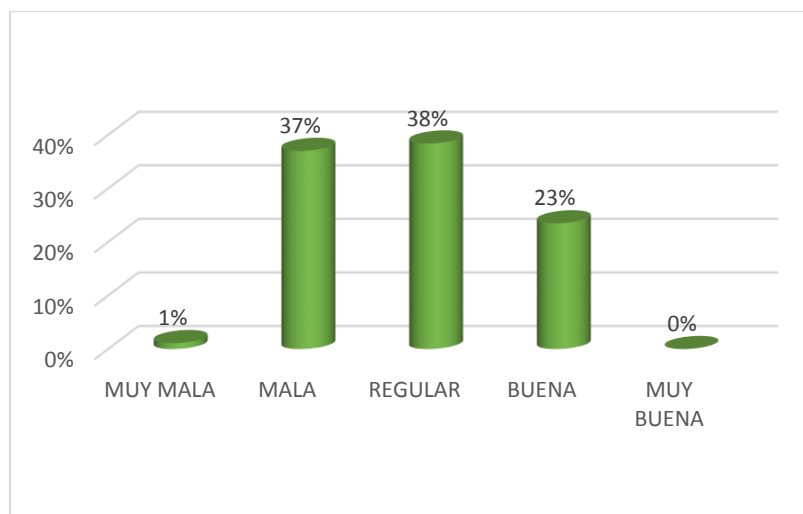


Figura 31. *Estimulo*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 1% de los encuestados manifestaron que muy malo, como también el 37% de los pacientes manifestaron que es mala el estímulo, así mismo el 38% del total de encuestados manifestaron que es regular el estímulo y por último el 23% manifestaron que es buena el estímulo que percibe la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende, se observan falencias debido a que los usuarios manifestaron que el personal de la institución su actitud no es la correcta ante una sensación de retorno a los servicios médicos del hospital II-2 Tarapoto.

Tabla 32

Órgano sensorial

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	20	6%
Mala	66	18%
Regular	195	54%
Buena	76	21%
Muy buena	5	1%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

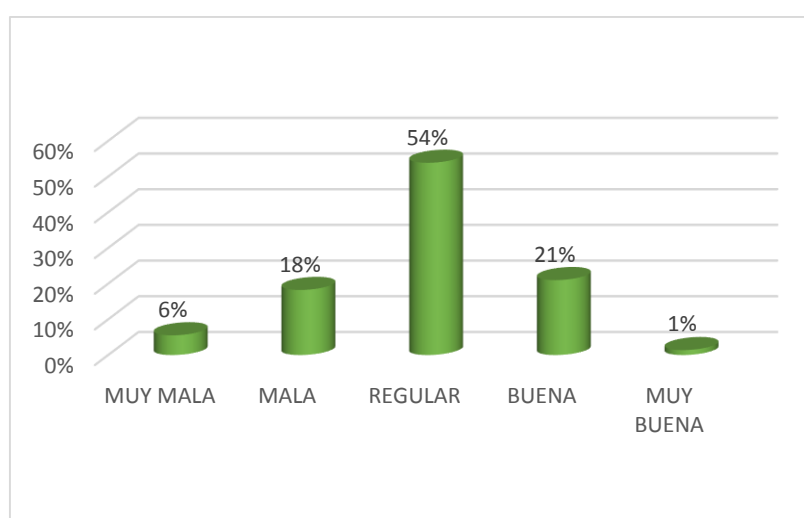


Figura 32. *Órgano sensorial*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 6% de los encuestados manifestaron que es muy malo, como también el 18% de los pacientes manifestaron que es mala el órgano sensorial, así mismo el 54% del total de encuestados manifestaron que es regular el órgano sensorial, también se observa que el 21% manifestaron que es buena el órgano sensorial de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, y por último el 1% manifestaron que es muy buena; debido a que en la institución cuenta con personal de limpieza, por lo tanto tienden a tener un buen manejo en cuanto a los residuos sólidos y a evitar los olores desagradables en el Hospital II-2 Tarapoto.

Tabla 33

Relación sensorial

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	29	8%
Mala	101	28%
Regular	116	32%
Buena	116	32%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto

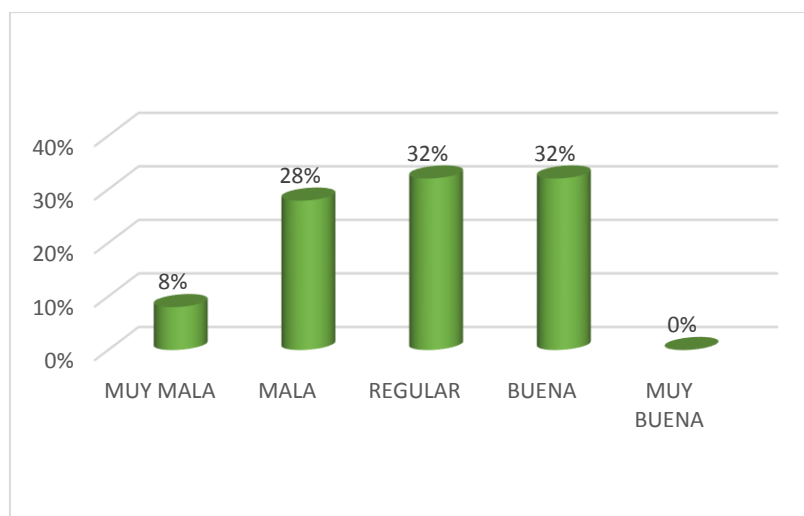


Figura 33. *Relación sensorial*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 8% de los encuestados manifestaron que es muy malo, como también el 28% de los pacientes manifestaron que es mala la relación sensorial en la institución, así mismo el 32% del total de encuestados manifestaron que es regular la relación sensorial, y por último el 32% manifestaron que es buena la relación sensorial de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; debido a que el personal de recepción del área de emergencia de la institución trata con amabilidad y cuidado a los pacientes.

Tabla 34

Inputs internas

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	9	2%
Mala	69	19%
Regular	164	45%
Buena	119	33%
Muy buena	1	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

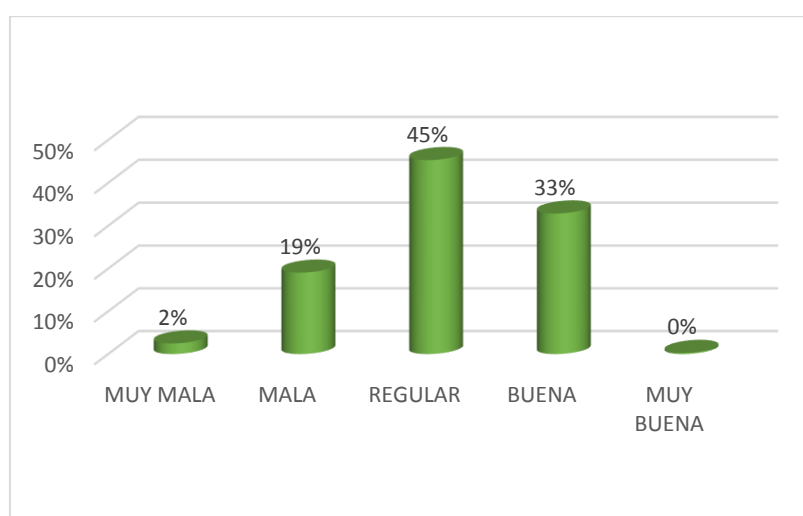


Figura 34. *Inputs internas*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 2% manifiestan que las sensaciones es muy mala, así mismo el 19% de los encuestados manifestaron que es malo, como también el 45% de los pacientes manifestaron que es regular los inputs internos, y por último el 33 % manifestaron que es buena los inputs internos de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador experiencia es la que más resalta en la dimensión, debido a que la institución cuenta con un porcentaje de trabajadores que tienen experiencia del área en el que se desempeñan, generando confianza ante los usuarios. Así mismo se notó que el indicador motivación es la que

menos resalta en la dimensión, debido a que en su mayoría los trabajadores no les motivan, brindando palabras de aliento a los usuarios, con la finalidad de que estos se sientan a gusto en el Hospital II-2 Tarapoto.

Tabla 35

Necesidades

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	28	8%
Mala	70	19%
Regular	169	47%
Buena	95	26%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

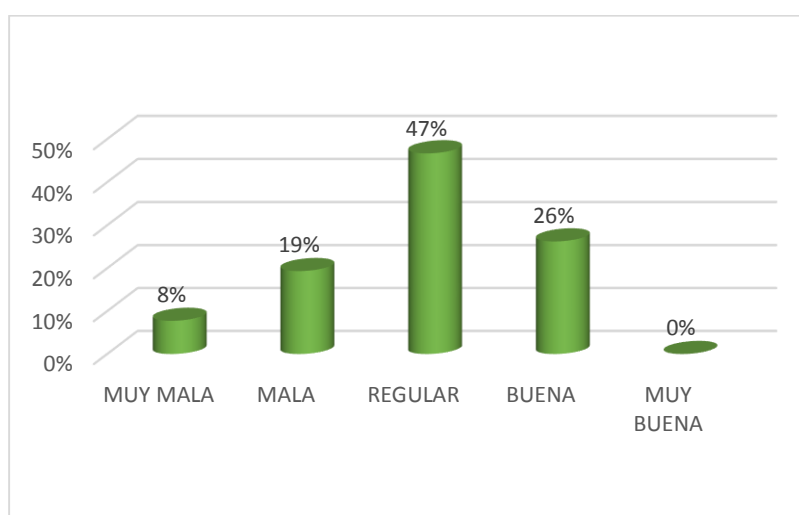


Figura 35. *Necesidades*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 8% de los encuestados manifestaron que es muy malo, como también el 19% de los pacientes manifestaron que es mala la necesidades de la institución, así mismo el 47% del total de encuestados manifestaron que es regular las necesidades de la institución, y por último el 26% manifestaron que es buena las necesidades de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto;

debido a que la institución si cuenta con profesionales especializados para el cuidado de su salud.

Tabla 36

Motivación

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	47	13%
Mala	94	26%
Regular	113	31%
Buena	108	30%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

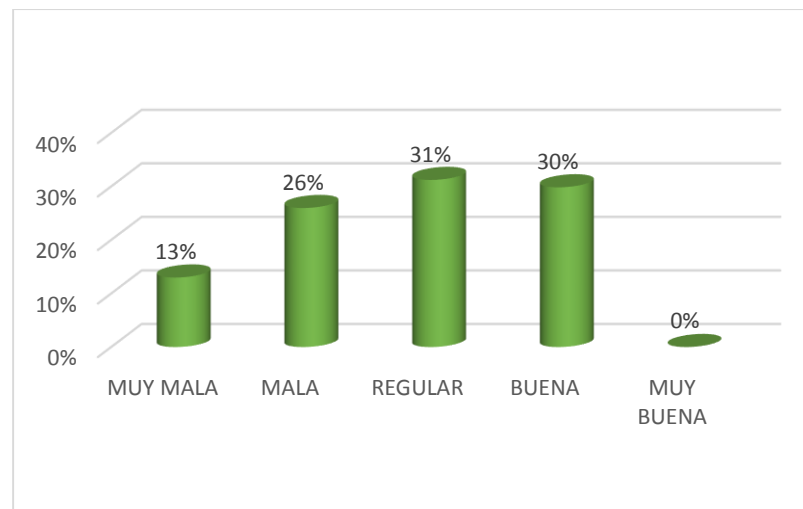


Figura 36. *Motivación*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 13% de los encuestados manifestaron que es muy malo, como también el 26% de los pacientes manifestaron que es mala la motivación y animo que les brindan por parte de la institución, así mismo el 31% del total de encuestados manifestaron que es regular la motivación, y por último el 30% manifestaron que es buena la motivación de la Unidad Ejecutora

Hospital II-2 Tarapoto; por ende se muestran falencias debido a que el equipamiento médico no les motiva o inspira a confiar en ellos.

Tabla 37

Experiencia

Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	24	7%
Mala	68	19%
Regular	134	37%
Buena	136	38%
Muy buena	0	0%
	362	100%

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

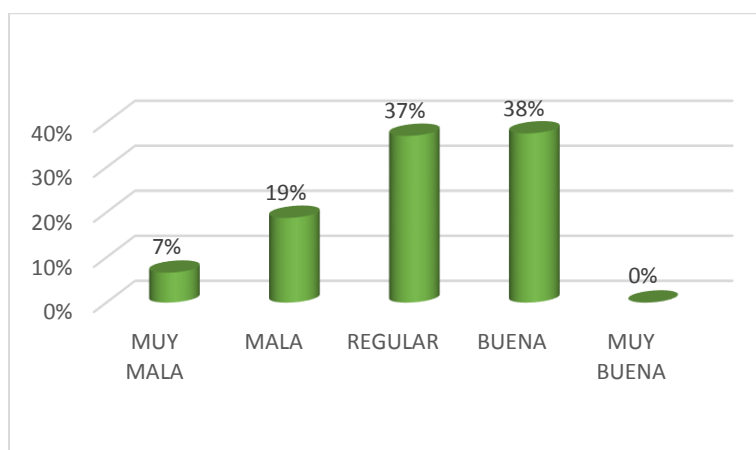


Figura 37. *Experiencia*

Fuente: Encuesta aplicado a los pacientes de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

Interpretación

Del total de pacientes encuestadas de nuestra población-muestra de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, concluimos que el 7% de los encuestados manifestaron que es muy malo, como también el 19% de los pacientes manifestaron que es mala la experiencia del personal de la institución, así mismo el 37% del total de encuestados manifestaron que es regular la experiencia del personal, y por último el 38% manifestaron que es buena la experiencia del personal de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto; por ende se muestran fortaleces en cuanto a la experiencia del personal, debido a que los usuarios manifestaron que los

profesionales médicos del Hospital II-2 Tarapoto si cuentan con la experiencia necesaria y que les brindan confianza al momento de ser atendidos.

3.3. Establecer la relación de la calidad de servicio con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCION DEL USUARIO
Rho de Spearm an	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,193**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	362	362
	PERCEPCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,193**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	362	362

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los valores obtenidos según el coeficiente de correlación del spearman, se tiene una correlación de 0.193, lo que indica que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000 es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

IV. DISCUSIÓN

Algunos de los trabajadores no tienen la habilidad para inspirar confianza y credibilidad ante los pacientes, generando que estos no se sientan seguros ante las actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio, los usuarios consideran que no se cumplen los parámetros de atención al público por parte de la institución y los trabajadores no cuentan con capacidad de la resolución de los problemas o conflictos que pueden tener los usuarios dentro de la institución, ante estos resultados Rubio, G., Rodríguez, M. y Uribe, M. (2012) en su investigación citada discrepa de los resultados antes encontrados al manifestar que el cliente es la razón de ser de las empresas, es muy importante crear valor sobre nuestros clientes, es una clave identificar cuáles son los factores que determinan la satisfacción del cliente para luego evaluar el desempeño de la organización en función de estos factores, esto permitirá detectar y corregir las fallas que se puedan estar presentando durante la atención para mejorar la competitividad. Para ello al personal que atiende a los clientes, es muy importante capacitarlos y crear una cultura de servicio en todos los colaboradores, para que la organización se distinga por prestar un excelente servicio a sus clientes y para que los usuarios se sientan siempre bien atendidos independientemente de sus preferencias de compra, la cantidad de productos o la hora en la que decidan realizarlas, así mismo Lique, L. (2017) en su investigación citada discrepa con el resultado principal al manifestar que es un factor clave que el usuario se sienta satisfecho desde que ingresa a nuestra organización, es muy importante que el trato amable se de desde el inicio con la primera persona que lo atiende, para ello es muy importante mantener capacitado a todo personal sobre la atención al cliente; en especial a la oficina de gestión de la calidad, de esa manera superar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a las diferentes áreas de la organización; es muy factible también que se elabore guías, manuales de procesos ante situaciones que se presentan durante la atención al cliente en las diferentes áreas, con la finalidad que el personal conozca los procedimientos adecuados para la resolución de problemas que se puedan suscitar y a la vez lograr la satisfacción del usuario, corroborando estos últimos resultados a lo expuesto por Ruiz, R. (2001), quien hace mención que lo que le caracteriza

a la calidad del producto o servicio se relaciona con la capacidad de la empresa en dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes mediante las percepciones captadas por los sentidos, como en todo proceso en la administración de operaciones en lo que respecta la gestión de la calidad, se realizan diversos procesos de desarrollo del producto o servicio no es una característica aislada, ya que desde su entrada hasta la salida que conlleva la fabricación en un producto o un servicio, se dan numerosas influencias y cambios.

Los usuarios consideran que no se cumplen los parámetros de atención al público por parte de la institución y no están satisfechos con el servicio que les brinda la institución, debido a que les hacen esperar en las atenciones y los cumplen con lo ofrecido o con lo que deberían brindar, ante este resultado, Pizarro, M. (2016) en su investigación citada discrepa con dichos resultados al manifestar que las empresas deben analizar las percepciones que manifiestan sus clientes sobre el control de calidad de servicio que les ofrecen, ya que los resultados que se obtengan, les permitirá conocer su nivel de fidelización de los clientes ; y realizar ajustes que les permitirán mantener y captar clientes fieles , generando resultados positivos en la rentabilidad.

La calidad de servicio juega un rol fundamental en toda institución, debido a que esta es la causante de la buena o mala percepción del ciudadano, por lo que toda institución debe de establecer estrategias que le permitan mejorar sus servicios y se tenga una satisfacción en el usuario.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Respecto a la calidad de servicio, se concluye que es regular, debido a que en la institución cuenta con las instalaciones físicas, el equipamiento y los materiales de comunicación necesarias para brindar el servicio hospitalario, así mismo cuenta con personal apto para la solución de posibles problemas, sin embargo muestra deficiencias en cuanto al personal ya que algunos de los trabajadores no tienen la habilidad para inspirar confianza y credibilidad ante los pacientes, generando que estos no se sientan seguros ante las actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- 5.2. Respecto a la percepción del usuario, se concluye que es regular, debido a que en la institución cuenta con un porcentaje de personal experimentado, que facilita el proceso evolutivo de nuevas situaciones y resultados, sin embargo, los pacientes consideran que la atención del personal de la institución frente a un estímulo no es la adecuada, debido a que ellos solo realizan su trabajo sin importar la situación de los usuarios.
- 5.3. Respecto a la correlación, se tiene una correlación de 0.193, lo que indica que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000 es menor a 0.05, lo por que se concluye que la Calidad del servicio se relaciona con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Respecto a la calidad de servicio, capacitar al personal en temas de atención al público, rotar el personal de edad a otras áreas que no tengan intervención con el usuario, y poner gente joven en áreas de mayor concurrencia del usuario.
- 6.2.** Respecto a la percepción del usuario, cumplir lo que se ofrece al usuario en los tiempos establecidos, así mismo realizar encuestas constantes para evaluar el nivel de satisfacción que estos tienen respecto al servicio brindado para aplicar estrategias de mejoría.
- 6.3.** Aplicar estigias que permitan elevar el nivel de la calidad de servicio que se brinda para que de esa manera se tenga una buena percepción del usuario respecto al servicio que se brinda lo que se verá reflejado en la buena imagen que pueda tener el hospital.

VII. REFERENCIAS

- Aniorte, N (2013). Características de la calidad de servicio. Recuperado: <http://entiendase.com/caracteristicas-de-un-servicio-de-calidad/>
- Atocha, E (2017). En su investigación titulada: “Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipales de Villa el Salvador” (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Barthey, Q (1999). Definición de percepción al usuario. Recuperado: <https://www.ufrgs.br/psicoeduc/gestalt/percepcion-en-la-teoria-gestalt/>
- Cevallos, C. (2011) *Evaluación de la percepción de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada en Telefónica Servicios Generales – Tarapoto 2011*, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Dextre, N y Pretell, V (2008) Metodología de la investigación. 1º Edición: Aquinos
- Escobar, M. (2017) Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo b Patate, (Tesis de posgrado), Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Gálvez, J y Gálvez, H (2016). En su investigación titulada: “Percepción de la calidad de servicios de salud por los usuarios externos en el “Centro de salud Jorge Chávez”. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- García, L. (2014) *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Minsa Tarapoto 2014*, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

- Guski, R (2000). Definiciones del a percepción. Recuperado: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/archivos/1126.pdf
- Hermann, X (2015). Importancia de la percepción. Como habito psicologico Trad. cast. Memoria Asociativa. (1977). México: Limusa. Winston & Sons
- Lara, S y Ocampo, A (2002). Características de la percepción. Recuperado: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Lique, L (2017). En su investigación titulada: “Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016” (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Martinez,A, Blanco, S y Castan, F (2013). En su artículo científico titulado: *“Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior”*, Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona.
- Myers, T (2000). Definiciones de percepción. Recuperado: <https://definicion.de/percepcion/>
- Pizarro, M (2016). En su investigación titulada: “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en consultorio externo del hospital de apoyo San Francisco- 2015” (Tesis de posgrado). Universidad Nacional “Hermilio Valizan” de Huancayo, Perú.
- Ramírez, B y Ibarra, C (2016).En su artículo científico titulado: “La gestión y la calidad de los servicio de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa”. Universidad Autónoma de Sinaloa, Mexico
- Rodríguez, A (2012). Comportamiento del consumidor. Edición. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Rubio, G.; Rodríguez, M y Uribe, M. (2012). *Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido por parte del*

personal que atiende en las grandes superficies de la ciudad de Ibagué, Universidad de Tolima. Ibagué, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/207-382-1-SM.pdf>

Stanton, W, Etzel, M y Walker, B (2005). Define los servicios. Recuperado: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>

Tigani, D (2006). Calidad de servicio. Recuperado: <https://es.linkedin.com/pulse/los-diferentes-niveles-de-la-calidad-del-servicio-daniel-tigani>

Valle, M. y Veliz, R. (2015). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1406/1/Valle_Arevalo_percepcion_usuarios_modelo_Online.pdf

Villalba, L (2013). Calidad de servicios.

ANEXOS

Título	Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población, muestra
“Calidad del servicio y su relación con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018”	¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la percepción de los usuarios de la unidad ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018?	Objetivo general	Hipótesis general		Tangibilidad	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones agradables Apariencia personal	Tipo de investigación:	La población estará conformada por los pacientes del primer trimestre enero, febrero y marzo, según el control de ingreso del hospital. Enero: 5299 Febrero: 6051 Marzo: 8121 Teniendo una población de 19, 471 pacientes.
		Determinar la relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018.	La Calidad del Servicio se relaciona con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, debido a la variedad de las especialidades que ofertan a la población.	Capacidad de respuesta	Elementos tangibles atractibles Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de problemas Realización del servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores Personal comunicativo Personal rápido Personal colaborador Personal Informado Personal que transmite confianza Clientes seguros con su proveedor Personal amable Personal bien formado Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizadas de los colaboradores Preocupación por los intereses del cliente Comprensión de las necesidades del cliente	Es básica		
		Objetivo específicos	Hipótesis específicas	Calidad de servicio	Seguridad	Atención personalizadas de los colaboradores Preocupación por los intereses del cliente Comprensión de las necesidades del cliente	Diseño de la investigación: es no experimental; no se adulterará ninguna variable de acuerdo a la recolección de datos, la obtención es de corte transversal, porque se estudiara en un solo periodo (Dextre y Pretell, 2008)	Muestra
		• Diagnosticar la calidad del servicio de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018. • Describir la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018. • Establecer la relación de la calidad del servicio con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018.	H1: La Calidad del servicio se relaciona con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018.		Empatía	Estimulo Órgano sensorial Relación sensorial Necesidades Motivación		La muestra para el presente estudio comprende de 377 pacientes.
			Ho: La Calidad del servicio no se relaciona con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, Año 2018.	Percepción del usuario	Imputs internos	Experiencia		

Fuente: Elaboración de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto

ENCUESTA

Estimado usuario (a) soy estudiante de la universidad César Vallejo de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración; con el presente documento, se está recopilando datos con fines de estudio, agradezco su sinceridad al dar respuesta a las siguientes interrogantes.

- 1 = Muy mala
- 2 = Mala
- 3 = Regular
- 4 = Buena
- 5 = Muy buena

Variable: Calidad de servicio.

N°	TANGIBILIDAD					
Equipamiento de aspecto moderno		Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que el equipamiento del nuevo Hospital II-2 Tarapoto?					
Instalaciones agradables		Escala				
		1	2	3	4	5
2	¿Cómo evalúas las nuevas instalaciones del hospital?					
Apariencia personal		Escala				
		1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera usted la atención que brinda el personal hospital II-2 Tarapoto?					
Elementos tangibles atractibles		Escala				
		1	2	3	4	5
4	¿Cómo calificas el diseño arquitectónico del nuevo hospital II-2 Tarapoto?					
FIABILIDAD						
Cumplimiento de las promesas		Escala				
		1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que se cumple los parámetros de atención del usuario?					
Interés en la resolución de problemas		Escala				
		1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera usted la resolución de los conflictos por parte del personal asistencial?					

Realización del servicio a la primera		Escala				
		1	2	3	4	5
7	¿Cómo consideras la rapidez en la atención del personal del hospital?					
Conclusión en el plazo prometido		Escala				
		1	2	3	4	5
8	¿Cómo consideras el tiempo de demora para la atención del usuario?					
Ausencia de errores		Escala				
		1	2	3	4	5
9	¿Cómo consideras los errores que cometen el personal a la hora de atender al usuario?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Personal comunicativo		Escala				
		1	2	3	4	5
10	¿Cómo calificas la fluidez del personal a la hora de comunicarse con el usuario?					
Personal rápido		Escala				
		1	2	3	4	5
11	¿Cómo calificaría Usted la rapidez del personal que lo atiende?					
Personal colaborador		Escala				
		1	2	3	4	5
12	¿Cómo calificaría usted la ayuda que lo brinda el personal cuando acude al hospital?					
Personal informado		Escala				
		1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que el personal se encuentre debidamente informado de acuerdo al área en que se desempeña?					
SEGURIDAD						
Personal que transmite confianza		Escala				
		1	2	3	4	5
14	¿Cómo calificaría Usted la confianza brindada del personal asistencial del Hospital II-2 Tarapoto?					
Cientes seguros con su proveedor		Escala				
		1	2	3	4	5
15	¿Cómo percibe ud. El sentido de seguridad respecto a los servicios que te brindan en el hospital?					
Personal amable		Escala				
		1	2	3	4	5
16	¿Cómo consideras la amabilidad con la que te atiende el personal asistencial del Hospital II-2 Tarapoto?					
Personal bien formado		Escala				
		1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. Que la información proporcionada por parte del personal asistencial es oportuna?					
EMPATÍA						

Atención individualizada al cliente		Escala				
		1	2	3	4	5
18	¿Cómo consideras la atención que brinda el personal del Hospital II-2 Tarapoto?					
Horario conveniente		Escala				
		1	2	3	4	5
19	¿Cómo consideras el horario de atención interpuesto por el Hospital, excepto las emergencias?					
Atención personalizada de los colaboradores		Escala				
		1	2	3	4	5
20	¿Cree ud. Que la atención percibida es personalizada por parte del personal asistencial?					
Preocupación por los intereses del cliente		Escala				
		1	2	3	4	5
21	¿Cómo calificas la preocupación del personal hacia el usuario cuando acude al hospital?					
Comprensión de las necesidades del cliente		Escala				
		1	2	3	4	5
22	¿Cómo considera el sentido humanístico del personal asistencial del hospital II-2 Tarapoto?					

ENCUESTA

Estimado usuario (a) soy estudiante de la universidad César Vallejo de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración; con el presente documento, se está recopilando datos con fines de estudio, agradezco su sinceridad al dar respuesta a las siguientes interrogantes.

1 = Muy mala

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy buena

Variable: Percepción del usuario.

N°	SENSACIONES					
Estimulo		Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras la atención frente a una sensación de retorno a los servicios médicos del Hospital II-2 Tarapoto?					
2	¿De acuerdo a tu valoración (estimulo) como calificas Ud. al Hospital II-2 Tarapoto?					
Órgano sensorial		Escala				
		1	2	3	4	5
3	¿Cómo logra percibir Ud. el diseño e infraestructura del hospital II-2 Tarapoto?					
4	¿Se establece ud. el manejo de los olores desagradables por parte del hospital II-2 Tarapoto?					
5	¿Cómo establece ud. el manejo de los residuos sólidos por parte del hospital II-2 Tarapoto?					
Relación sensorial						
6	¿Cómo consideras la coordinación del personal a la hora de atender al usuario?					
7	¿Cómo percibe Ud. La atención del personal de recepción?					
INPUTS INTERNOS						
Necesidades		Escala				
		1	2	3	4	5
8	¿Percibe usted que el hospital II-2 Tarapoto cuenta con los profesionales especializados para el cuidado de su salud?					
9	¿La atención en general que te brindo el hospital II-2 Tarapoto consideras satisfecho?					
Motivación		Escala				

		1	2	3	4	5
10	¿El equipamiento médico te motiva a confiar en ella?					
11	¿La nueva infraestructura hospital II- Tarapoto te motiva atenderte en ella?					
	Experiencia					
12	¿Confías en la experiencia de las profesionales médicas del Hospital II-2 Tarapoto?					
13	¿Considera Ud. que el personal tiene el conocimiento documentario y procedimental pertinente para su atención al cliente?					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIOS LOPEZ LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : UNISM-T
 Especialidad : ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): VELA REATEGUI MARIA y YARLAQUE SANCHEZ MARIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de JUNIO de 2018



LUIS ALBERTO RIOS LOPEZ
 LIC. ADMINISTRACION
 ASESOR Y CONSULTOR
 CLAD: 08011

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RÍOS LÓPEZ LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : UNSM - T
 Especialidad : ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): VELA REATEGUI MARIA y YACLAQUE SANCHEZ MARIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Percepción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variables: Percepción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de JUNIO de 2018



LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ
 LIC. ADMINISTRACION
 ASESOR Y CONSULTOR
 CLAD: 08011

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRÍGUEZ MENDOZA SEGUNDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN DAMIÁN
 Especialidad : M.S.C. GESTIÓN EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): VELD REATECCI, MARÍA CECILIA y YANQUEQUE SANCHEZ MORLA ELENA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					Y
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variables: Calidad de servicio					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					Y
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 19 de 06 de 2018

Lic. Ato. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodriguez Mendonza, Segundo
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
 Especialidad : M.Sc. GESTION EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : EN COLETA
 Autor (s) del instrumento (s): VERA RESTREPO, MARIA CECILIA. y YANIELLE SANCHEZ
MARIA ESTER

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Percepción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción del Usuario .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Percepción del Usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de 06 de 2018


 Segundo Rodriguez M.
 Coleg. CLAD 7097

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - I
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): Vela Restrepo, María Cecilia y Vanteque Sánchez
MAMA ELENA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de 06 de 2018


 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CAPILLLO TORRES, JULIO CÉSAR
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
 Especialidad : Mo. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): VELA MARTÍNEZ, MARÍA OCCILIA Y YANUQUE SANCHEZ
MDMA ELENA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Percepción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción del Usuario .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Percepción del Usuario .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

 Tarapoto, 19 de 06 de 2018



 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma



San Martín

GOBIERNO REGIONAL
(El pueblo está primero)

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"



HOSPITAL TARAPOTO

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

EL Director del Hospital II-2-Tarapoto; deja constancia que:

**MARIA CECILIA, VELA REATEGUI
MARIA ELENA, YARLEQUÉ SÁNCHEZ**

Ejecutó en el Hospital II – 2 Tarapoto, encuestas documentales, como instrumentos considerados en su proyecto de tesis. Habiendo sido estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto. Su Proyecto de Tesis es denominado:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II – 2 TARAPOTO, AÑO
2018.**

Asimismo, deberá presentar copia de su Tesis culminada y aprobada a la Oficina de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación; la cual pasará al archivo de la Biblioteca del Hospital.

Expede la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 24 de abril del 2019.



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

M.C. Luis Alberto Yalta Ramirez
DIRECTOR

VºBº del Área del área correspondiente.
VºBº de Capacitación
Firma del Director

HOSPITAL TARAPOTO Jr. Ángel Delgado Morey N°503
Tarapoto – San Martín
Telf.: (042) – 520012



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 3

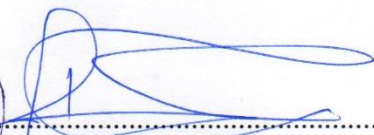
Yo, **Julio Alberto Escalante Torres**, coordinador de la Facultad **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional **ADMINISTRACIÓN** de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

“Calidad del servicio y su relación con la percepción del usuario de la unidad ejecutora Hospital II.2, Tarapoto, Año 2018”, de la estudiante **María Cecilia Vela Reátegui** y **María Elena Yarlequè Sánchez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 14 de Diciembre del 2018




Julio Alberto Escalante Torres
DNI: 25420680

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Calidad del servicio y su relación con la percepción de los usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2, Tarapoto, año 2018"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

María Cecilia, Vela Reátegui

María Elena, Yarlequé Sánchez

Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
2	www.eumed.net	1 %
3	repositorio.upao.edu.pe	1 %
4	www.consulta.com.mx	1 %
5	repositorio.unheval.edu.pe	1 %
6	www.scribd.com	1 %
7	digitum.uoc.edu	1 %
8	estrategiasyrecursos...	1 %
9	repositorio.espe.edu.ec	1 %
10	docplayer.es	<1 %
11	tesis.uscm.edu.pe	<1 %
12	www.researchgate.net	<1 %
13	repositorio.unim.edu.pe	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 2 de 2

Yo **María Cecilia Vela Reátegui**, identificado con DNI N° **46367457**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo **(X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO, AÑO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 46367457

FECHA: 14 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 2

Yo **María Elena Yarlequé Sánchez** , identificado con DNI N° 71109225, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo **(X)** , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO,AÑO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 71109225

FECHA: 14 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

María Cecilia Vela Reátegui

INFORME TITULADO:

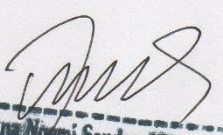
"Calidad de Servicio y su Relación con la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, Año 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

María Elena Yarlequé Sánchez

INFORME TÍTULADO:

"Calidad de Servicio y su Relación con la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, Año 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO
