



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. José Armando Virú Camacho

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VIRÚ CAMACHO JOSÉ ARMANDO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018

Fecha: 22 de enero de 2019

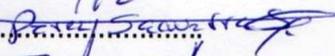
Hora: 11:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Hugo Agüero Alva

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: 

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR MAYORÍA**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **Reusar estilo APA**

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por hacer posible que llegue este momento, a mis padres José Luis Virú Echeagaray y Judith Justina Camacho Valenzuela por su apoyo y constancia en mi desarrollo profesional y personal, a mi abuelito Luis Camacho Loayza quien me guía y cuida como un ángel desde el cielo.

Agradecimiento

Un agradecimiento a mis colegas que me brindaron su apoyo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima por coadyuvar y otorgarme las facilidades en el desarrollo del presente trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Armando Virú Camacho, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°70479332, respectivamente, con la tesis titulada Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de enero del 2019



Br. José Armando Virú Camacho

DNI N° 70479332

Presentación

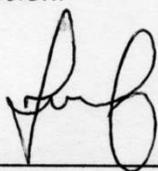
Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: conocer cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro. En el presente trabajo, se estudia cuál es la calidad de servicio que brinda el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, y cómo lo perciben los usuarios que acuden a mencionada institución, ya que la finalidad es brindar un servicio de calidad hacia el usuario y que se cumpla a su vez una atención debida y oportuna en el acceso a su derecho de salud.

El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al método; el capítulo III se basa en los resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

En conclusión el presente trabajo de investigación aporta una mejora en la percepción de la calidad de servicio en el Instituto de Ciencias Neurológicas por parte del usuario, respecto a los resultados sobre la calidad de servicio manifestó un 89% resultando Buena la atención hacia los usuarios, ello coadyuva a su vez a fortalecer el sistema de atención, acceso y prestación del servicio de salud.

Señores miembros del jurado se espera que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.



Br. José Armando Virú Camacho

DNI N° 70479332

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	43
1.6 Objetivos	46
II. Método	47
2.1 Diseño de investigación	48
2.2 Variables, operacionalización	50
2.3. Población, muestra	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	56
III: Resultados	58
3.1. Descripción de resultados	59
IV. Discusión	66

V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	75
Anexos	79
Anexo 1:	Artículo científico
Anexo 2:	Matriz de consistencia
Anexo 3:	Instrumento de recolección de datos
Anexo 4:	Carta de presentación hacia la institución pública para solicitar la realización de la investigación
Anexo 5:	Consentimiento de la Institución
Anexo 6:	Constancia de Registro de Proyecto de Tesis
Anexo 7:	Carta de presentación para Validación de instrumento a través de juicios de expertos
Anexo 8:	Certificado de validez de contenido de instrumento
Anexo 9:	Análisis de la confiabilidad
Anexo 10:	Dictamen Final

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable: calidad de servicio.	51
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de servicio	53
Tabla 3. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable: calidad de servicio	54
Tabla 4. Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach.	55
Tabla 5. Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable calidad de servicio	56
Tabla 6. Calidad de servicio en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima, 2018	59
Tabla 7. Calidad de servicio vs calidad de interacción en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	61
Tabla 8. Calidad de servicio vs calidad de entorno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	62
Tabla 9. Calidad de servicio vs calidad de resultado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	63

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Modelo nórdico de la estructura de calidad de servicio percibido y esperado	35
Figura 2. Modelo norteamericano Servqual de la estructura de la calidad percibida y esperada.	37
Figura 3. Modelo norteamericano jerárquico de la estructura de la calidad de Brady y Cronin.	40
Figura 4. Modelos que miden la calidad de servicio	41
Figura 5. Calidad de servicio en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	60
Figura 6. Calidad de servicio vs Calidad de interacción en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	61
Figura 7. Calidad de servicio vs Calidad de entorno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	62
Figura 8. Calidad de servicio vs Calidad de resultado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.	64

Resumen

La presente investigación titulada: Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima; luego se planteó los objetivos específicos los cuales señalaron que el nivel de calidad de servicio respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de servicio es buena.

El método empleado fue el estudio descriptivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 100 usuarios, a quienes se les encuestó en forma de censo, ya que se hizo de manera censal y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0,718 para la variable calidad de servicio.

Se llegó a la conclusión que de la investigación demuestra que el nivel de calidad de servicio del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Buena con un 89% a pesar de algunos usuarios quienes manifestaron su percepción de Regular con un 11%, Por otro lado, respecto a la calidad de interacción se evidenció un 60% calificándolo como Regular, no obstante en la calidad de entorno y de resultado manifestaron que es Buena con 84% y 66%.

Palabras claves: *Calidad de servicio, usuario, Instituto Nacional de Salud.*

Abstract

The present investigation entitled: Perception of the user about the quality of service in the National Institute of Neurological Sciences, Lima 2018 had as general objective to determine the level of perception of the user about the quality of service in the National Institute of Neurological Sciences, Lima; then, the specific objectives were stated, which indicated that the level of quality of service with respect to the user's perception of the quality of service is good.

The method used was the descriptive study, the type of research was basic, descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 100 users, who were counted in the form of a census, since it was done in a census manner and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, which were duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic whose value was 0.718 for the quality of service variable.

It was concluded that the research shows that the quality of service level of the National Institute of Neurological Sciences, Lima 2018 is good with 89% despite some users who expressed their perception of Regular with 11%, on the other hand, with regard to the quality of interaction, 60% was identified as Regular, although in the quality of the environment and the result they stated that it is Good with 84% and 66%.

Key words: *Quality of service, user, National Institute of Health*

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Actualmente los hospitales de los distintos niveles de atención hacia el usuario interno como externo en el ámbito nacional e internacional cumplen labores dirigidas y orientadas a satisfacer necesidades en cuanto al acceso hacia el derecho de salud de manera integral. Por ello, en la contribución al tipo de atención global de la salud aplicado hacia toda la sociedad en el primer nivel de atención la propuesta técnica según el Proyecto Multipaís Bolivia, Guatemala y Perú (2011) mencionaron que el trabajador prestador del servicio de salud debe dedicarse y orientarse más a brindar una adecuada atención a la población y menos procesar información; en donde mencionada atención hacia el usuario debe dirigirse con respecto, calidad y calidez.

En ese sentido tal proyecto indica y se refiere que el servicio brindado u ofertado por las instituciones del servicio de salubridad debe cumplir estándares altos en calidad de servicio hacia el beneficiario con el fin de lograr el cumplimiento de sus expectativas satisfaciéndolo en su derecho. Si bien es cierto, la calidad que se menciona es un concepto difícil de determinar ya que en cuanto a su conceptualización varía mucho, dependiendo del contexto de cada persona, por ello el enfoque debe dirigirse a los procedimientos y resultados anhelados percibidos por parte de los usufructuarios para con ello gestionar una adecuada calidad de servicio de las instituciones que conforman y brindan el derecho de acceso a la salud.

De esta manera, cabe señalar que Colmenares, et. al. (2007) mencionaron muchas definiciones relacionadas a la calidad como mencionamos líneas arriba, para unos calidad es cuando un servicio o producto cumple con las funciones para que fue diseñado o creado; para otros la calidad como lo señalaron González, et al. (2002) va en principio la satisfacción de las exigencias de los beneficiarios, los cuales a través de la atención brindada perciben lo señalado.

Por consiguiente, la Organización Mundial de la Salud (1986) señaló que la calidad consiste en equiparar el nivel de atención el cual se establece en

base a nivel deseado que se oferta hacia los usuarios y lo que se espera por parte los beneficiarios. El mencionado y citado concepto se refiere a la idea de que la calidad de prestación no es discernida de la misma manera por los usuarios debido a que el nivel que presenta el Estado en cada país y su población a nivel mundial es distinta; por tanto no es uniforme mencionar que los niveles de atención de calidad en salud son las mismas respecto de uno u otros países. Por ello, cabe enfatizar que la calidad en salubridad consiste en el pensamiento y aplicación progresiva en la calidad de servicio a fin de garantizar parámetros adecuados para una adecuada gestión percibida por los usuarios que acceden a tal derecho reconocido por leyes nacionales como internacionales.

De esta manera, el Ministerio de Salud (2009) señaló que la calidad en los diversos servicios de salubridad ha sido tema de foros internacionales, simposios, etc. Actualmente en el Perú, el ministerio ha brindado demasiado interés en cuanto al tema de la importancia del servicio; por tanto ha diseñado pautas respecto a la valoración de calidad en el servicio y a su vez guías respecto a las apreciaciones de calidad gerencial. A su vez, se ha desarrollado programas para fortalecer las prestaciones de salubridad y la valoración de calidad desde 1997, donde fue el año de invención de la Ley General de Salud, sin embargo hablar de calidad de atención en la realidad sigue siendo un problema por fortalecer y resolver propiamente dicho.

Asimismo, respecto a la ponencia magistral realizada en el II Governance Conference realizado en la Universidad César Vallejo – Lima Norte 2018 a través del expositor ex ministro de salud Fernando Carbone Campoverde en su conferencia magistral “Alma ATA +40: Gobiernos efectivos para países saludables y felices” (2018) indicó que el derecho a la salud presenta tres brechas importantes por resolver a nivel peruano, ello referido primero a que no existe una adecuada cobertura para más de 15 millones de peruanos que cuenten con algún seguro perteneciente del estado o particular de por medio, entendiéndose como Sistema integral de Salud (Sis), Seguro social (Essalud), seguro particular (EPS).

De tal manera que, si bien es cierto existe una adecuada distribución del

presupuesto asignado para mencionado sector salud, el estado no gestiona debidamente el reparto de ello, por cuestiones netamente políticas.

Segundo, el panelista que perteneció a la Gerencia central de operaciones de Essalud, a su vez ex congresista de la república llamado Walter Menchola Vásquez indicó que: la calidad en la salud ya sea en la promoción y acceso a mencionado servicio en los distintos niveles de atención I, II y III, no existe una adecuada atención de calidad para los millones de usuarios que requieren mencionado servicio debido a que no se cuenta con equipos e infraestructura adecuada, profesionales médicos capacitados y no existe una eficiente coordinación entre instituciones de los distintos niveles de salubridad que conforman el Ministerio de Salud (Minsa).

Tercero, se refirió a que se debe fortalecer la norma técnica aún vigente en algunas instituciones N° 18-MINSA/DGSP –V.01 (2018) la cual señala que deben de integrarse todos los niveles de atención a través del sistema de referencias y contrareferencias permitiendo promover y brindar una adecuada calidad en la atención de los distintos niveles de salubridad. Por ello, debe enfatizarse que cuando no se pueda resolver y tratar la enfermedad en los primeros niveles de atención, se brindará la adecuada gestión a fin de derivar y referir hacia otros niveles para con ello tratar la enfermedad compleja que presenta el paciente, ya que es su derecho el acceso a la salud.

Actualmente, la salud como derecho es un aspecto fundamental ya que se deben implementar políticas públicas el cual conlleven a atender todas las necesidades de las personas, brindándoles u ofertándoles por parte del Estado un servicio de salud con calidad adecuada y contribuir con ello el desarrollo del potencial humano, pues es su derecho por ser ciudadanos. A su vez, ahora necesitamos centrarnos en el asegurado, que es la pieza clave en la valoración de la calidad ofrecida. Los asegurados como clientes de los servicios que brinda el Estado, desde sus necesidades expectativas y percepciones; por ello las instituciones modernas, como de nuestro país Perú, deben poner toda su atención en el cliente, en base a su atención, ello involucra interesarse sinceramente en los atributos del servicio que el asegurado valora más y

brindarle un servicio que garantice la calidad desde que ingresa hasta que se retira de la institución o prestadora de salud.

El Ministerio de Salud (2016) señaló que en la actualidad el Perú presenta en la atención hacia el usuario una baja calidad en el servicio de salud, debido a ello es uno de los más importantes obstáculos que enfrentar, a fin de generar confianza hacia el usuario en la atención de los distintos niveles de atención que conforma el sistema de salud. De esta manera, cabe enfatizar en realizar fiscalizaciones periódicas a fin de plantear soluciones que se encuentren orientadas a tratar y resolver los problemas que acarrea y se evidencia en cada institución de salud ya sea a nivel local, regional y nacional.

Por consiguiente, según lo señalado por el Minsa (2016) incidió en que la satisfacción del ciudadano tiene una connotación subjetiva respecto a la atención recibida, por ello es importante tratar diversos aspectos tales como son: la evaluación constante respecto a la calidad de atención y la opción de determinar soluciones para mejorar y poder contribuir a garantizar que la atención del usuario se concrete de manera óptima en todos sus aspectos.

Reforzando lo señalado anteriormente, Frisancho (2008) respecto del servicio de sanidad basado en la atención de calidad hacia el asegurado mencionó que:

La calidad debe ser medida, por ello, la mejor forma de gestionar los servicios es hacerlo de una manera lo mas técnica y funcional posible. La calidad busca lograr la satisfacción del asegurado y la busca tratando de exceder siempre las expectativas de los asegurados, antes, durante y después de recibir el servicio. (p. 197).

De lo mencionado, podemos inferir que la atención hacia el usuario externo debe ser prioritaria ya que se busca el cumplimiento de sus necesidades como consumidores o clientes en el acceso a su salud, de tal forma que se refleje desde que ingresa hasta su culminación de su atención,

satisfaciéndola adecuadamente. Cabe enfatizar que si logramos concatenar todos los esfuerzos se podrá brindar un servicio de calidad, con buenas instalaciones, insumos, procesos, productos, servicios y sobre todo con calidad de personas, de buen trato con empatía hacia el asegurado o usuario que goza del derecho a la salud.

Finalmente, la atención al usuario externo en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas alberga diariamente 400 personas entre los cuales son distribuidos 100 para atenderse como usuarios externos nuevos y continuadores, ante mencionada demanda los beneficiarios externos refieren algunas incomodidades en base a la calidad de atención, respecto a la actitud por parte del personal que ofrece el servicio, comportamiento inadecuado en el personal que mal informa al usuario en la realización de trámites generando la pérdida de tiempo hacia su atención, así como también la falta de orientación y capacitación de los trámites en las distintas áreas que se brinda atención al usuario externo como son: las oficinas de admisión, calidad, oficina de seguros del sistema integral de salud (Sis) y triaje.

De esta manera, realizando un énfasis en la Oficina de Calidad según la Resolución Directoral N° 388-DG-INCN (2017) manifestó que el equipo técnico local en cuanto a la cultura organizacional alberga entre sus fines que el Instituto de Ciencias Neurológicas los trabajadores deben orientar adecuadamente los procesos de ejecución a fin de mejorar de manera progresiva la calidad de atención hacia el usuario. Por ello, los empleados como elemento estratégico deben sensibilizarse ante la tarea que realizan a fin de brindar una percepción hacia los miembros externos respecto a la atención brindada, la cual permita generar un mejoramiento rasante satisfactorio orientado hacia los beneficiarios.

En suma, lo esperado es pretender alcanzar que los pacientes nuevos y continuadores se encuentren satisfechos con la atención de salud brindada con un trato oportuno, afectivo, digno, comunicativo y participativo pero sobre todo de calidad para con ello fomentar una cultura organizacional en la institución pública neurológica ya que es la presentación de cara hacia el exterior respecto a su imagen, dirigidos hacia los usuarios que visitan a diario mencionada institución para su debida atención en su derecho y acceso a la salud.

1.2 Trabajos previos

El trabajo de investigación se basó en antecedentes internacionales como nacionales con el fin de encontrar documentos y archivos con contenido de acuerdo a la variable de calidad de atención hacia el usuario para lo cual se citó lo siguiente:

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Maggi (2018), elaboró la tesis titulada: *Evaluación de calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Respecto a su problema de investigación señaló sobre la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro respecto a la satisfacción del usuario. En cuanto a los objetivos propuestos señaló, evaluar e identificar las expectativas y percepciones respecto a la calidad de atención de los usuarios por medio de la metodología y dimensiones que establece el modelo de calidad de atención Servqual. De esta manera, se evaluó en base a herramientas la calidad de atención en los servicios, con el objetivo de garantizar la efectividad y eficiencia en la gestión del hospital mediante la utilización del instrumento encuesta. Luego de realizada las encuestas respectivas se arribó a las siguientes conclusiones: Las dimensiones que evidencian que existe insatisfacción de parte de los usuarios en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro fueron: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, a su vez en la última dimensión de gestión de respuesta se consideró parcialmente satisfecho. De esta manera, las estrategias que se tomó en cuenta fue garantizar una adecuada limpieza, evidenciar las deficiencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño y capacitar a todo el personal que brinda atención. Conclusión: Se evidenció que el servicio de emergencia no brinda la plena seguridad y confianza al usuario, debido a ello la calidad en el trato en cuanto a la atención es deficiente.

Santana (2014) en su investigación titulado: *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*. Respecto a su problema la investigación se centró en la calidad de los cuidados que brindaba enfermería, y si los usuarios se encontraban satisfechos y qué relación guardaban ambos. Respecto a los objetivos propuestos se señaló evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos. De esta manera, el estudio que se realizó fue transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el centro –oeste de Brasil. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron tres instrumentos en base a encuestas. Dentro de las conclusiones del presente trabajo se manifestó que los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, sin embargo a pesar de que existía una baja en la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes en su atención por parte del personal de enfermería fue alto. Se concluyó finalmente que los resultados indican que la institución para centrar sus objetivos necesita un sistema de fiscalización y valoración continua en la calidad de atención, con el fin de cumplir y garantizar las expectativas percibidas por los usuarios.

Pedraza (2014) en su investigación titulado: *Factores determinantes en la calidad de servicio sanitario en México: caso ABC*. Tuvo como objetivo central identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud, desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. De tal forma, que se aplicó el instrumento de recolección ascendente a 120 cuestionarios hacia los usuarios de manera voluntaria. De acuerdo a la percepción del usuario, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano en cuatro dimensiones: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempo de espera, seguridad y limpieza. Se concluyó que la dimensión de capacidad de respuesta fue la más baja en valoración ya que como resultado se obtuvo un porcentaje de 52.5%, por otro lado respecto a la dimensión de tiempo de espera en la consulta externa de pésimo paso a regular con un 48.3%, mientras que el 43.3% señaló que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular. En suma, al evaluar al hospital el cual cuenta con certificado en estándares internacionales y

reconocimientos en cuanto a desempeño, se logró evidenciar hallazgos débiles en las áreas en cuanto a la atención de los servicios sanitarios que se brinda hacia los usuarios.

Rodríguez (2012) realizó la investigación titulada: *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud El Bosque. Propuesta Gerencial de Mejoramiento, periodo 2011*. Fue sustentada en la Universidad de Guayaquil. El trabajo de investigación se realizó a fin de obtener el grado de magister en gerencia y administración de la salud, teniendo como objetivo central evaluar la calidad y calidez de la atención hacia los usuarios. De esta manera, el trabajo se realizó en base al enfoque cualitativo, investigación descriptiva con diseño transversal. El instrumento utilizado fue las encuestas las cuales fueron aplicadas hacia un total de 328 usuarios. Se concluyó de lo aplicado que el subcentro de salud necesita de la implementación de un objetivo que permita mejorar la atención hacia el usuario permitiendo establecer estrategias a fin de fortalecer el procedimiento de servicio hacia el beneficiario, no necesitando incrementar el presupuesto ni el personal que labora y prestan servicios actualmente.

Trabajos previos nacionales

Bardelli, et al., (2017) en su investigación titulada: *Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado*. Tesis propuesta a fin de obtener el grado de magister en dirección de marketing por parte de la pontifica universidad Católica del Perú. El trabajo se basó en evaluar el enfoque hacia el cliente en el servicio brindado, ya que es este quien evalúa de manera exigente más la calidad percibida. El objetivo se centró en analizar los modelos de medición de calidad ya que son de vital importancia para la empresa, siendo el modelo Servqual el que ha prevalecido a través de los años y evidenciado en su aplicación a nivel internacional como nacional, tanto en el ámbito más público que privado. De esta forma, la investigación señalada aplicó el modelo Servqual al sector privado en este caso la clínica Delgado, a fin de validar el impacto de las dimensiones del presente modelo de calidad con respecto a la percepción del servicio al cliente. El instrumento aplicado fue 384 encuestas

válidas con un estudio metodológico cuantitativo. Se concluyó que entre las dimensiones con respecto a calidad percibida influyen de distinta magnitud, siendo empatía con un 4.80% y fiabilidad 4.83, en cuanto a las dimensiones de seguridad 4.84%, tangibilidad 4.88% y capacidad de respuesta 4.85%, por lo tanto en cuanto a tangibilidad y capacidad de respuesta presentan una diferencia menor en cuanto a expectativa y percepción respecto al servicio recibido del que se espera por parte del paciente.

Vizcardo (2017) elaboró la tesis titulada: *Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat-Lima 2016*, a fin de obtener el grado de magister en gestión pública por parte de la Universidad César Vallejo – sede Trujillo. El problema fue saber cuál era la calidad de servicio que brinda Sunat hacia los usuarios contribuyentes del sector Nicolás de Piérola, 2016. El objetivo fue determinar la calidad de servicio que brinda la Sunat ubicada en Nicolás de Piérola. La investigación fue descriptiva, corte transversal, no experimental con enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado fue hacia 120 beneficiarios por lo que se empleó la técnica de recolección de datos encuestas, con utilización y manejo de la escala Likert, requiriendo el modelo de medición de calidad de servicio Servqual. Luego del análisis y procesamiento estadístico se obtuvo como resultado que: respecto a la evaluación a las expectativas de los usuarios el valor es de 4.67%, trayendo consigo la superioridad respecto a las percepciones de los usuarios atendidos con un valor de 3.74, de esta manera la disparidad entre ambas valoraciones respecto a percepción – expectativa demuestra que el servicio en cuanto a calidad en la atención por parte de los usuarios es baja ya que no satisface las expectativas.

Siadén (2016) elaboró la tesis titulada: *Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. Tesis propuesta para la obtención del grado de magister en Gerencia de servicios de salud en la Universidad de San Martín de Porres. La problemática del trabajo señalado versó básicamente en señalar cuál es la calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. El objetivo principal fue evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan

de Lurigancho 2016 durante un período de 30 días Enero, respecto a los usuarios de consultorio externo. El estudio que se realizó fue descriptivo, en donde se aplicó las encuestas en base al modelo de medición Servqual en escala de Likert. De esta manera, se optó por evaluar a 100 beneficiarios a fin de conocer su opinión sobre el servicio y la calidad de atención ofertada. Se concluyó que los usuarios del servicio de medicina reciben una atención buena o adecuada, de tal manera que la finalidad de los resultados es de mantener la calidad de atención brindada y priorizar corregir los aspectos donde se evidenciaron falencias como fue en tangibilidad.

Redhead (2015) elaboró la investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis propuesta a fin de optar por el grado de magíster en gerencia de servicios de salud en la universidad nacional Mayor de San Marcos. El presente trabajo se basó en identificar el problema, cuál era la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para ello, se empleó el método de diseño no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Se aplicó a su vez la técnica de recopilación de datos a través de cuestionario respecto a la calidad de servicio servqual y el cuestionario de satisfacción al usuario externo; la aplicación fue dirigida hacia 317 usuarios externos. De esta manera, se concluyó que si existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, 2013 obteniendo como resultado un rho Spearman 0.609 mayor a 0.50, lo que permite interpretar que ante una mayor calidad en el servicio brindado u ofertado existe una elevada satisfacción al paciente o beneficiario externo.

1.3 Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio en atención al usuario

Planteando otro ámbito, todo trabajo de investigación tiene un origen o comienzo en su elaboración es por ello que se abordó citando ciertas teorías referidas al tema propuesto a fin de brindarle con respecto a estas etapas un mayor alcance a lo planteado.

Acepción del término calidad

Para abordar la siguiente delimitación conceptual primero se debe abordar conceptualmente el origen etimológico de la palabra calidad según Díez (1940) en su Diccionario Español etimológico quien señala que calidad significa en latín qualitas.

Ahora bien, el concepto calidad puede resaltar de comparaciones entre varios autores, sin embargo no es precisa ya que depende del carácter subjetivo del ser humano, es decir de la apreciación de la persona respecto al trato que recibe y percibe.

Según la Real Academia Española (2001) mencionó que la calidad es un cúmulo de características inherentes de un objeto, permitiendo reconocerlo por parte de la persona como igual peor o mejor que las demás de su especie, es decir que el valor que se le brinda a la calidad va a depender de cómo se perciba por el usuario y hacia quien se le brinde permitiendo calificarlo de manera subjetiva.

Por otro lado, prosiguiendo con la acepción respecto a calidad para Vásquez (2007) infirió que el vocablo calidad se refiere entendimiento comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios los cuales prestan el servicio hacia el usuario. A su vez que la satisfacción se concreta por medio del uso adecuado de la totalidad de sus requisitos en la realización y ejecución métodos eficientes, los cuales coadyuvan a que la organización sea más competitiva. Por ello, según el autor refirió que la calidad es la manera de satisfacer hacia los demás por medio de la organización en cuanto a la competencia que esta mantenga respecto de otras.

A su vez el autor Gerson (1994) refuerza la idea citada líneas atrás y considera que la calidad es la percepción del usuario que se concretiza a través de la atención en cuanto a la calidad del servicio brindado. De esta manera, según la postura de los mencionados autores podemos inferir que el término calidad es una herramienta o mecanismo referido hacia una cosa u objeto con la suficiencia de satisfacer necesidades de los beneficiarios en base a la percepción que estos reciban por parte de la organización en su trato

o atención recibida.

En la actualidad las entidades públicas como privadas del sector salud, persiste un elevado interés por valorar el conocimiento en aspectos vinculados con la calidad en cuanto a la atención a fin de acrecentarla. Por ello, en los planes de salubridad se han elaborado distintas acciones como: la organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de los métodos; comités de calidad que se encargan de los sistemas de monitoreo, y la ejecución de encuestas de juicio a proveedores y beneficiarios respecto a la calidad percibida por parte de los usuarios quienes son parte y rol fundamental de una adecuada calidad de servicio prestado u ofertado.

De esta manera para definir el concepto de calidad según Deming refirió que:

Calidad comprende las exigencias posteriores de los beneficiarios y solo así puede plantearse un producto para dar satisfacción de quien o quienes son nuestros clientes; en donde no son únicamente los que adquieren servicios, sino también son subordinados o compañeros de trabajo. (2012, p.12).

De acuerdo con el autor citado, debemos lograr que las instituciones se enfoquen en los clientes, es decir que se evalúa cuales son las necesidades del cliente y como este los percibe para con ello lograr el agrado tanto interno como externo, entendiéndose como el valor subjetivo del usuario respecto al servicio brindado por parte de la organización u entidad. A su vez se de procurar brindar cumplimiento de las tareas que se asignen como por ejemplo aprender a reconocer los errores y procurar enmendarlos por parte de los trabajadores o servidores públicos que prestan el servicio, simplificar lo complicado y sobre todo ser comprometido y generar seguridad en los demás usuarios en cuanto a la satisfacción de sus expectativas y percepciones del servicio prestado.

Finalmente, delimitado la acepción de que se entiende por calidad propuesto por varios autores citados líneas anteriores cabe enfatizar la

conceptualización respecto a que se entiende por calidad de servicio.

Noción de la terminología servicio

Para abordar la siguiente noción conceptual como se abordó la primera terminología ahora debemos proseguir a determinar el origen etimológico de la palabra servicio, entiéndase como el origen etimológico proveniente del término latino *servitium* que significa según Díez (1940) en su Diccionario Español etimológico como esclavitud o servidumbre.

Por otro lado, según la Real Academia Española (2001) textualizó sobre el servicio a que se define como cualquier acción que una parte ofrece a otra, es decir que se adquiere sirviendo hacia el Estado, entidad o persona. De lo mencionado y citado según se puede evidenciar que la terminología servicio se encuentra enfocada hacia lo percibido u ofrecido de una persona hacia otra, y más aún en base al servicio que presta para la institución o percibida por el usuario.

De esta manera, así lo refuerza y menciona Vallenilla (2005) en su revista de artículo sobre debates en donde puntualizó y denominó al servicio como intangible, apoyando y aportando un concepto el cual se basó en que el servicio es lo que ofrece un grupo de personas hacia otras personas no ejecutando el traspaso de propiedad de una cosa, relación proveedores y consumidores. Por ello, el presente y citado autor se infiere que lo proveído va dirigido hacia los usuarios, no entregando el objeto u cosa sino la calidad que engloba el cual es percibida y recibida por los clientes.

Por otro lado, Cantú (2001) precisó en sus concepciones respecto a servicio entendiéndose como un conjunto de actividades realizados por la interacción entre el trabajador y usuario con el fin de cumplir o satisfacer una necesidad, es decir la relación que se origina entre el empleado y el cliente en cuanto a la actividad o servicio prestado con el fin de satisfacer su necesidad o apetencia.

Ahora bien, definido ambos términos propuestos por diversos y

reconocidos autores citados respecto a calidad y servicio, cabe definir qué se entiende y que engloba la calidad de servicio en conjunto, por ello entiéndase que no es solamente la conformidad con las especificaciones de cómo se brinda una atención hacia el usuario, sino también la conformidad con las especificaciones percibidas por parte de los usuarios quienes reciben mencionado servicio.

Acepción del término percepción

Para abordar el concepto de que se entiende por percepción debemos centrarnos primero en el origen etimológico la cual deriva de la terminología perceptio según el Diccionario Español etimológico de Díez (1940) señaló que es la acción que se genera del resultado la percepción, es decir tener la capacidad para obtener mediante el sentir, sensaciones internas como externas a fin de comprender, conocer y juzgar sobre la acción.

Ahora bien, según la psicología la percepción es el primer procedimiento que realiza el ser humano, la cual faculta al individuo aprehender la comunicación que se genera del ambiente que lo envuelve, permitiendo desarrollar un juicio sobre lo que se visualiza y se siente.

Inducción del término calidad de servicio

Actualmente, respecto a un servicio de calidad en la atención se ha convertido en un rol importante no solamente para investigadores sino también para los gerentes de empresas de salud, debido al impacto respecto al desempeño de los negocios, reducción de los costos, la lealtad de los clientes y la rentabilidad que se percibe, ya que cuando se supera las necesidades de los usuarios y sus expectativas percibidas, aumentan los ingresos y el prestigio de las instituciones así como también la calidad de los servicios prestados u ofertados, por ello es un punto muy importante y crítico el cual se debe evaluar respecto a los modelos de calidad de atención que se brindan tanto en las instituciones públicas como privadas.

Por ello, según Donabedian (2005) estableció la definición de calidad de servicio en salud en torno a ejes importantes las cuales son: estructura, proceso y resultado. De esta manera, teniendo en cuenta las variables que forman parte de la prestación en los servicios de salud, debe basarse en la calidad de servicio enfocado al tipo de atención que espera y percibe el usuario, en cuanto a su maximización de su bienestar por parte del servicio ofrecido, tomando en cuenta el balance de lo que se gana y pierde en la parte del proceso de atención hacia el usuario.

A su vez, Racoveanu y Johansen(2001) refirieron respecto a la calidad de servicio de atención como aquel servicio que reúne los requisitos exigidos, dado los conocimientos y recursos de que se dispone, de esta manera se concretiza las aspiraciones a fin de alcanzar el máximo de los beneficios con el mínimo de perjuicio para la salud y bienestar de los beneficiarios en cuanto a su atención.

Por ello, una atención por parte del establecimiento de salud de buena calidad se caracteriza por un alto grado de profesionalismo y competencia, en donde se debe priorizar la eficiencia en el empleo de los recursos a fin de generar como resultado el riesgo mínimo para los usuarios optando por garantizar la satisfacción de los usuarios y un efecto favorable en su salud.

De lo citado se demuestra que el servicio de calidad en base a la atención hacia el usuario no solo implica recursos y conocimientos sino también la obtención del máximo beneficio en base a la asistencia de los servicios de salubridad hacia los clientes, refiriéndose a una buena calidad de atención que se debe brindar contando con médicos competentes y procurando la eficiencia en el uso de los recursos con el mínimo riesgo a favor de los usuarios, a fin de satisfacerlos favorablemente.

El Ministerio de Salud (2013) realizó un análisis respecto a los resultados que recibían los beneficiarios, por ello las actitudes que los usuarios esperan percibir por parte de los servidores públicos es que traten atentamente, de manera amistosa, responsablemente, de forma educada, y

con amabilidad. Por lo que, se debe procurar que los trabajadores que se encuentra en las instituciones no solamente públicas sino también privadas, se enfoquen en brindar una calidad de servicio en su totalidad. A su vez en el presente estudio se incidió en el tema de que los trabajadores deben vestir apropiadamente y encontrarse aseados. No obstante, también se indicó aspectos como son la comunicación al momento de ofrecer una respuesta rápida y oportuna, escuchando con atención lo que quiere el usuario a fin de absolver sus dudas mediante explicaciones claras, utilizando un lenguaje apropiado y adecuado.

Citado lo anteriormente por el Ministerio de Salud, en base a la misma idea el autor Dueñas (2006) señaló respecto a las mediciones que engloba una atención de calidad en salud clasificándolo en tres dimensiones relevantes, dimensión científico técnico, que comprende tanto la ciencia como la tecnología con el fin de tener como resultado el máximo beneficio para el usuario en cuanto a su salud, aminorando los riesgos y perjuicios, es decir que el personal o trabajador de salud debe contar con los conocimientos y experiencia adecuada priorizando ofrecer calidad en la atención.

A su vez, se encuentra la dimensión humano – espiritual, consiste en la actitud que posee el ser humano en su atención o manera de atender, donde comprende la interacción y relación de los trabajadores o servidores públicos con los usuarios. Ello implica un trato amable y bueno respetando los derechos humanos, equilibrando el respeto igualitario en base a la atención del usuario cubriendo sus necesidades, expectativas y percepciones, con un trato amable, cálido y cortés

Dueñas (2006) indicó que la tercera dimensión lo compone el entorno o confort, ello va asociado a las condiciones o las comodidades que deben percibir y sentir los usuarios en sus atenciones brindadas. Por ejemplo: la presencia de una adecuada ventilación e iluminación adecuada, suministro de cortesía en alimentos, un acorde y adecuado servicio de limpieza y a su vez orden en los ambientes que conforma la institución prestadora del servicio de salud.

Según Gutiérrez (2016) demostró que “en la calidad de servicio se debe de considerar tres factores básicos; cliente, servicio y proceso”. (p.12)

- Los usuarios, entiéndase que son todas las personas que se favorecen de los procesos, servicios y productos de la organización.
- Los servicios como grupo de procedimientos que cumplen objetivamente complacer las exigencias de los usuarios.
- Proceso es la unión de actividades que tiene por objeto la obtención de un resultado final, realizado por un conjunto organizado de recursos (humanos, metodológicos, materiales y máquinas).

De esta forma, la calidad de servicio engloba factores los cuales deben integrarse a fin de brindar hacia los beneficiarios quienes son los usuario, adecuados servicios ya que las instituciones a través y por intermedio de sus recursos humanos, procesos instaurados, logística y sobre todo infraestructura debe garantizar el resultado esperado y percibido por parte del usuario o cliente.

Por otro lado, según los autores Bennet y Carter (2016) señalaron respecto a un servicio de calidad que:

Se adquiere en base a la percepción que se realiza en la realidad, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento en análisis que los clientes que desean el desempeño del servicio y se van a enfocar en las diferentes dimensiones globales que son (p.17):

Primero ofrecen pistas sobre el origen de un servicio de calidad, segundo repercuten principalmente en las apreciaciones respecto a ello. A su vez, se generan dimensiones las cuales son aplicadas en el modelo Servqual

de Parasuraman(1988) en donde se evidencia que las dimensiones que enfatiza son confiabilidad, significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. El tiempo de respuesta, se refiere a la prontitud para servir es decir la voluntad para atender a los clientes pronto y de manera eficiente. Seguridad se refiere a la actitud y aptitud del personal a fin de inspirar confianza en los usuarios. Por ello, la seguridad deviene de seleccionar a la gente adecuada en el puesto adecuado. A su vez la empatía, consiste en el actuar en base a la cortesía profesional, es decir entusiasmar en el buen trato al cliente, la voluntad de comprender las necesidades exigidas del cliente y buscar la forma adecuada de satisfacerlas, y por último la tangibilidad, referido en el equipamiento, es decir los equipos e instalaciones que cuenta las instituciones a fin de ofertar el servicio esperado por los clientes o usuarios.

De lo mencionado se evidencia que las dimensiones la escuela norteamericana del cual pertenece Parasuraman son las más utilizadas en las instituciones públicas que conforman el Estado, refiriéndose a un tipo de medición de calidad de servicio que engloba 5 dimensiones la cual se centraliza en la calidad de percepción por parte de los beneficiarios respecto a los servicios brindados por parte de las instituciones públicas, en un plano nacional como internacional.

Ahora bien, debemos entender en qué consiste un servicio de calidad, por ello debe tenerse una idea de lo que se entiende por servicio en las instituciones tanto privadas como públicas; y cómo los resultados se convierten en elementales valores, para ello se utilizará diversos indicadores y dimensiones que engloben las condiciones entre los mecanismos que se emplean y productos obtenidos en la presente investigación científica.

De esta manera, continuando con el análisis de qué se entiende por calidad de servicio en salud, el autor Singelmann (2015) mencionó que “la satisfacción en la calidad de salud debe obtener unos estándares satisfactorios en las siguientes dimensiones: efectividad, oportunidad y seguridad”. (p.11)

De esta manera, Singelmann (2015) infirió que la efectividad va referido

a las cualidades de calidad como son la teoría, relacionada con el conocimiento y la práctica, asociada a la experiencia de los profesionales que prestan los servicios, así como el conjunto de capacidades para comunicar y vincularse con los clientes debidamente, así como con otros profesionales. A su vez, se debe tener en cuenta la adecuada práctica en el trato hacia los usuarios. En lo que respecta a la oportunidad, va dirigido hacia lo fundamental el cliente, es decir brindar una calidad de atención óptima en el momento en que lo requiera el usuario tanto administrativamente como asistencialmente. Por último, con respecto a la seguridad se considera que toda intervención de manera asistencial o administrativa debe ser preventiva como diagnóstica, por tanto las medidas de seguridad y prevención son indispensables a fin de no crear un perjuicio ante el beneficiario en la percepción de su derecho a la salud.

Resumiendo lo señalado, de acuerdo a lo señalado por el autor no solamente se debe basar el servicio en el conocimiento que se brinda hacia el usuario, sino a su vez determina la experiencia en las preparaciones tanto físico como mental, ya que la experiencia adquirida en años en temas de atención al usuario, brindan un óptimo servicio y seguridad en sí mismo a fin de ser reflejado y percibido por el usuario externo, obteniéndose de por medio la aceptación y valoración de un servicio adecuado para este.

Asimismo, según Imperatori (1999) señaló que la calidad es lo que quiere el cliente, es decir lo que espera a fin de satisfacer su punto de vista subjetivo, es decir la búsqueda de la excelencia percibida por el usuario o beneficiario. El producto o prestación es percibido de manera distinta para el beneficiario en distintos momentos. De esta manera, el presente autor refiere que la calidad es percibida por el usuario ya que él determinará si el servicio o producto brindado es adecuado o no, dependiendo del momento o contexto en que se encuentre, es decir tiene una connotación de carácter subjetivo para con este.

Por último, señalado y establecido diversos conceptos de calidad de servicio se debe entender que el servicio de calidad debe ajustarse a las expectativas y percepciones de los beneficiarios, es decir cómo el usuario

capta lo que sucede alrededor basándose en sus expectativas de atención. Por ello, un adecuado sistema de servicio de calidad es aquel que engloba índices de desempeño en función a un ciclo de servicio en cuanto a la gestión de calidad a fin de satisfacer las expectativas del cliente.

Definición de usuario interno y externo

Referido a la acepción de usuario externo el presente autor Deming (1993) señaló que la conceptualización de calidad, consiste en la distinción entre dos tipos de usuarios o clientes: i) usuario interno prestador del servicio; entiéndase por la persona relacionada con la organización o empresa de manera continua o con otro usuario interno es decir empleado o trabajador; y ii) usuario externo, refiriéndose al sujeto que consume un servicio o producto ofrecido.

Por ello, abordado la diferenciación del usuario interno del externo es, el primero va dirigido hacia el que brinda o presta el servicio de una institución u organización. El segundo va encaminado hacia el sujeto que recibe el servicio por parte de la organización, el cual no forma parte directa de la empresa.

A su vez, según Albrecht (1992) señaló que el cliente interno, son aquellos que prestan servicio dentro de una organización, los cuales otorgan sus servicios hacia la empresa; y por cliente externo, los que se relacionan con la organización cuando van a adquirir servicio determinado que esta genere u ofrezca.

De lo mencionado, se puede concluir que entre los autores citados existen una relación acorde al concepto de usuario externo y diferenciación sobre el interno, usualmente se encuentra dirigido hacia las prestaciones que cumplen con ciertas características los cuales no cumplen en su totalidad las expectativas por parte del usuario, por ende resulta valorable al precisar la calidad dirigida hacia el cliente externo que espera recibir un servicio óptimo acorde a este.

Escalas más usadas para medir la calidad percibida por parte de los usuarios respecto al servicio.

Una vez delimitado el marco conceptual descrito de la variable calidad de atención hacia el usuario externo cabe enfatizarnos en la teoría respectiva referente al modelo de calidad de servicio y sus dimensiones propiamente señaladas por los diversos autores dentro de las cuales se dividen en modelos de la escuela nórdica y americanas. A su vez se enfatizará en el modelo señalado como pilar de sustento para el presente trabajo el cual es modelo jerárquico tridimensional de calidad de servicio desarrollado por Brady y Cronin en el año del 2001.

De esta manera, abordaremos las escalas más usadas o modelos de calidad de servicio a través de los años dentro de los cuales solo tocaremos los más resaltantes a fin de realizar un resumen de su estructura y dimensiones que engloban en cuanto a la percepción por parte de los usuarios.

Escuela Nórdica

Como bien se ha señalado, la presente escuela es una de las pioneras en base al progreso de los tipos de medición de la calidad en los servicios. Por ello, tenemos al modelo pilar de Grönross (1984) donde infirió 2 factores o dimensiones que determinan la calidad de servicio: La experiencia de calidad es influida por la imagen de la organización y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. El primero se enfoca en un servicio técnicamente correcto que conduzca a un resultado esperado, es decir se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los materiales, la organización interna, es decir la dimensión del “qué” o lo que el usuario recibe. Por otro lado, la calidad funcional se enfatiza respecto a la manera en que el consumidor o usuario es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio ofertado, es decir la dimensión del “cómo” el cliente recibe la prestación ofertada.

En otras palabras el presente modelo de servicio de calidad se centra en el efecto del procedimiento que nace de la prestación del servicio, lo que

espera el usuario y cómo se brinda la prestación. El primero abarca que es lo que los clientes reciben como servicio o producto, es decir qué se ofrece en el servicio. El segundo, es como a través de los procesos se otorga u oferta el servicio, es decir el cómo se espera la calidad del servicio, experimento que parte del usuario con desarrollo del proceso de producción y consumo. Por último, cabe enfatizar que se encuentra en relación directa en la interacción del usuario con el personal que ofrece o brinda la prestación.

De esta manera, revisado las aportaciones del presente modelo de Grönross, se tuvo que renovar en base a modelos que configuren y alberguen de los beneficiarios lo percibido por parte de los usuarios de manera global respecto a la calidad de servicio, en ese sentido Brady y Cronin (2001) adoptaron el enfoque en base a la percepción basada en la evaluación por parte del usuario, en tres dimensiones integradas por una serie de subdimensiones.

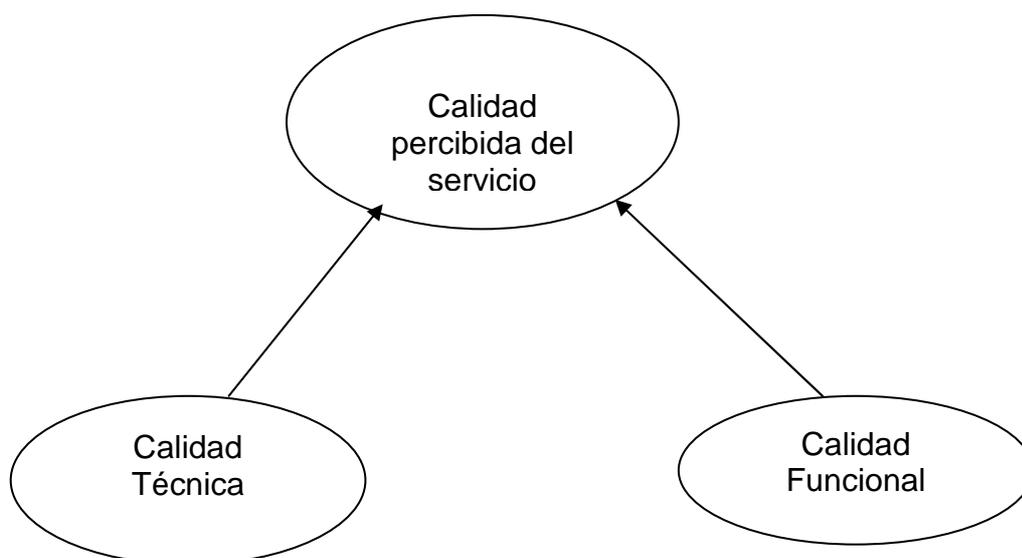


Figura 1. *Modelo nórdico de la estructura de calidad de servicio percibido y esperado*

En suma, de lo presente y señalado modelo por Grönross se concluye que un servicio de calidad es el producto de un procedimiento de valoración llamada servicio de calidad percibido, debido a que el usuario confronta sus expectativas y sus percepciones respecto del servicio ofertado o esperado. Por ello, depende de dos factores: prestación que se espera y prestación que se recibe.

Escuela Norteamericana

En la presente escuela el modelo más usado tanto en las instituciones públicas como privadas referido al tema sobre medir la calidad de servicio resalta el modelo de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) denominado como Service of Quality o también denominado Servqual. El presente modelo según el autor Oliva (2005) mencionó que el presente modelo es el más utilizado en las investigaciones hasta el momento, dada la variedad de investigaciones científicas ya que se pone en práctica su escala de medición para la variable calidad de servicio.

De esta manera, el autor concuerda que es actualmente el modelo más usado en razón a evaluar la escala de calidad de servicio en las instituciones que conforman públicas como privadas. A su vez, cabe señalar que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrolló un instrumento que permitió la medición de la calidad de servicio percibido. Posteriormente de algunas evaluaciones e investigaciones, se desarrolló y ejecutó la utilización de la herramienta la cual coadyuvo a mediar la calidad de servicio el cual fue denominado como modelo Servqual.

El presente instrumento permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y las percepciones de los clientes, en base a los comentarios hechos por los usuarios consumidores. Por ello, por medio de los presentes comentarios anteriormente apuntaban hacia diez dimensiones, sin embargo ante las críticas recibidas se enfocaron reducirlas a cinco solamente, a fin de realizar estudios estadísticos encontrando los siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; es así que el modelo de medición de la calidad de

servicio señalado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) sus mencionadas y citadas dimensiones se asocian al servicio percibido y al servicio esperado por parte de los usuarios en la atención de las instituciones ya sean públicas como privadas, las cuales generan y originan como resultado las expectativas y percepciones respecto a la calidad de servicio ofertado o brindado hacia los clientes o usuarios.

En suma, el presente y modelo señalado según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) se utilizó para mejorar la calidad de los servicios, a fin de reducir las discrepancias que existían en base a la atención de los usuarios por parte de la organización o empresa. Por ello, el modelo Servqual de calidad de servicio no solamente representa un método de evaluación de la calidad de servicio, sino también constituye según los autores como un completo enfoque para la mejora de la calidad de servicio en atención de los usuarios

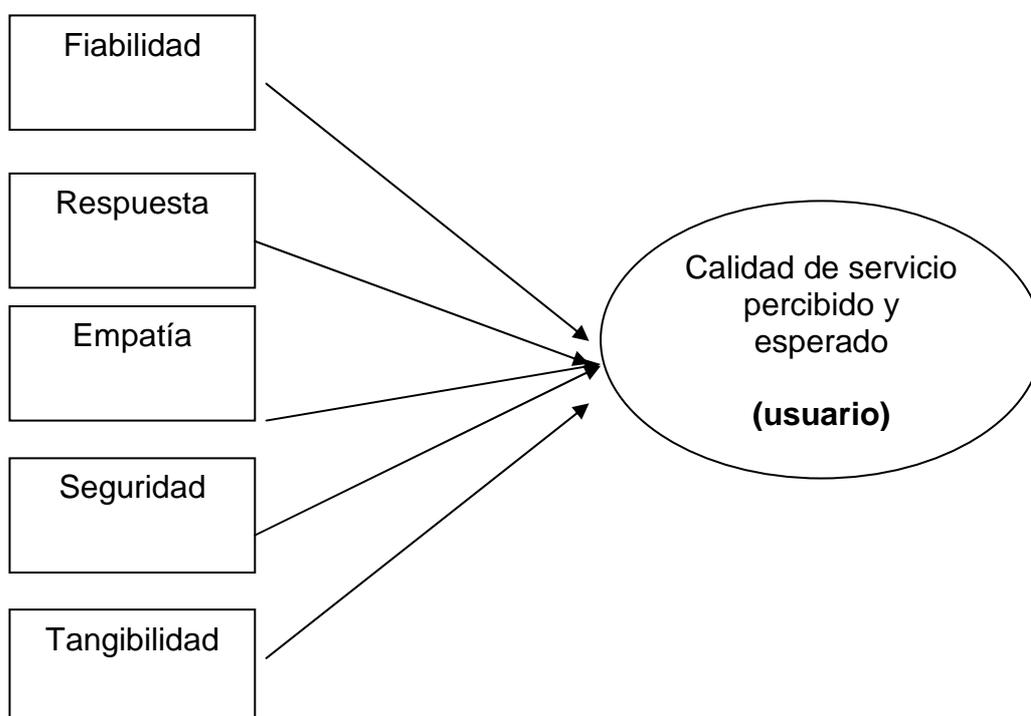


Figura 2. Modelo norteamericano Servqual de la calidad percibida y esperada

Acotado los dos modelos tanto europeo como americano cabe centrarnos en el modelo presente que también es americano, si bien es cierto los dos modelos señalados anteriormente han dominado a lo largo de los años en aplicación de la medición de la calidad de servicio tanto en las instituciones públicas como privadas, existen otros modelos conceptuales que distinguen más o menos dimensiones y que las relacionan de manera distinta toda vez que Rust y Oliver (1994) infirieron denominándolos los “modelos de tres componentes”.

Toda vez que propone tres dimensiones de la calidad, referida a la producción o resultado del servicio, la entrega del mismo y respecto al entorno del servicio, las dos primeras señaladas alusivas al modelo ya citado líneas anteriores del modelo europeo representado por Grönroos en cuanto a que son equivalentes a las dimensiones tanto a la calidad técnica como funcional propiamente señalados. De esta manera, Brady y Cronin (2001) respecto a los modelos jerárquicos de tres componentes distinguen en su composición o estructura en dimensiones primarias y secundarias o también denominadas subdimensiones.

Ahora bien, enfatizado en qué consiste el denominado modelo tridimensional jerárquico de calidad de servicio nos enfocaremos en el actual y mencionado modelo debido a que es el sustento teórico del presente trabajo de investigación, el modelo que manifestaron Brady y Cronin (2001) es el modelo jerárquico o también denominado multidimensional tridimensional de la calidad de servicio. Esta presente escala de medición señalada por los presentes autores despliega tres enfoques, el enfoque de los atributos o indicadores de calidad, el enfoque de los servicios locales y el enfoque de la calidad global percibida por el usuario.

El presente modelo tridimensional de calidad de servicio se enfoca en el estudio y evaluación de las percepciones por parte de los usuarios respecto de los servicios ofrecidos, los mencionados autores de tal modelo desarrollaron una solución tridimensional para completar y medir el modelo de calidad de servicio. Por ello, entienden que no es excluyente de otros modelos señalados sin embargo, el mencionado resulta el más completo ya que define la calidad de los servicios en tres dimensiones: la calidad de interacción,

calidad del entorno y calidad de resultado.

Respecto a la calidad de interacción Brady y Cronin (2001) manifestaron que consiste en las actitudes por parte de los empleados, es decir el actuar o comportamiento entre el empleado trabajador y el usuario cliente. Por ello, se basa en la formación que tienen los profesionales al momento de ofrecer el servicio, por ende se enfoca en la experiencia del trabajador como resultado de la interacción o relación con el usuario en base al servicio ofertado o prestado.

Respecto a la calidad de entorno Brady y Cronin (2001) refieren y se centran en el diseño no solo de las instalaciones, sino también de las condiciones ambientales y factores sociales que alberga. Es decir, son los elementos componentes referidos tanto físicos o tangibles de la empresa en base a la influencia que estos puedan brindar hacia los usuarios en el buen desarrollo del servicio, respetando y garantizando la oferta del servicio hacia todos por igual.

A su vez, en cuanto corresponde a la calidad de resultado Brady y Cronin (2001) mencionaron que en el desarrollo de las subdimensiones se albergan el tiempo de espera, elementos tangibles y utilidad. Es decir, que engloba a los beneficios que goza el usuario por parte del resultado que ha recibido y percibido, por ello también es entendido o denominado como el producto final otorgado por parte del servicio.

Ahora bien, primordialmente lo que engloba el presente modelo en particular jerárquico es que en la mayoría de los servicios se originan en diferentes niveles de percepción por parte de los usuarios ya que no solamente es la relación cliente – organización, sino también abarca subdimensiones como por ejemplo, amabilidad en el trato que otorga el servidor público o privado hacia el usuario, e incluso otros aspectos más concretos como la manera de expresarse, el lenguaje apropiado, la experiencia por parte del trabajador u operador de servicio en la interacción frente al usuario.

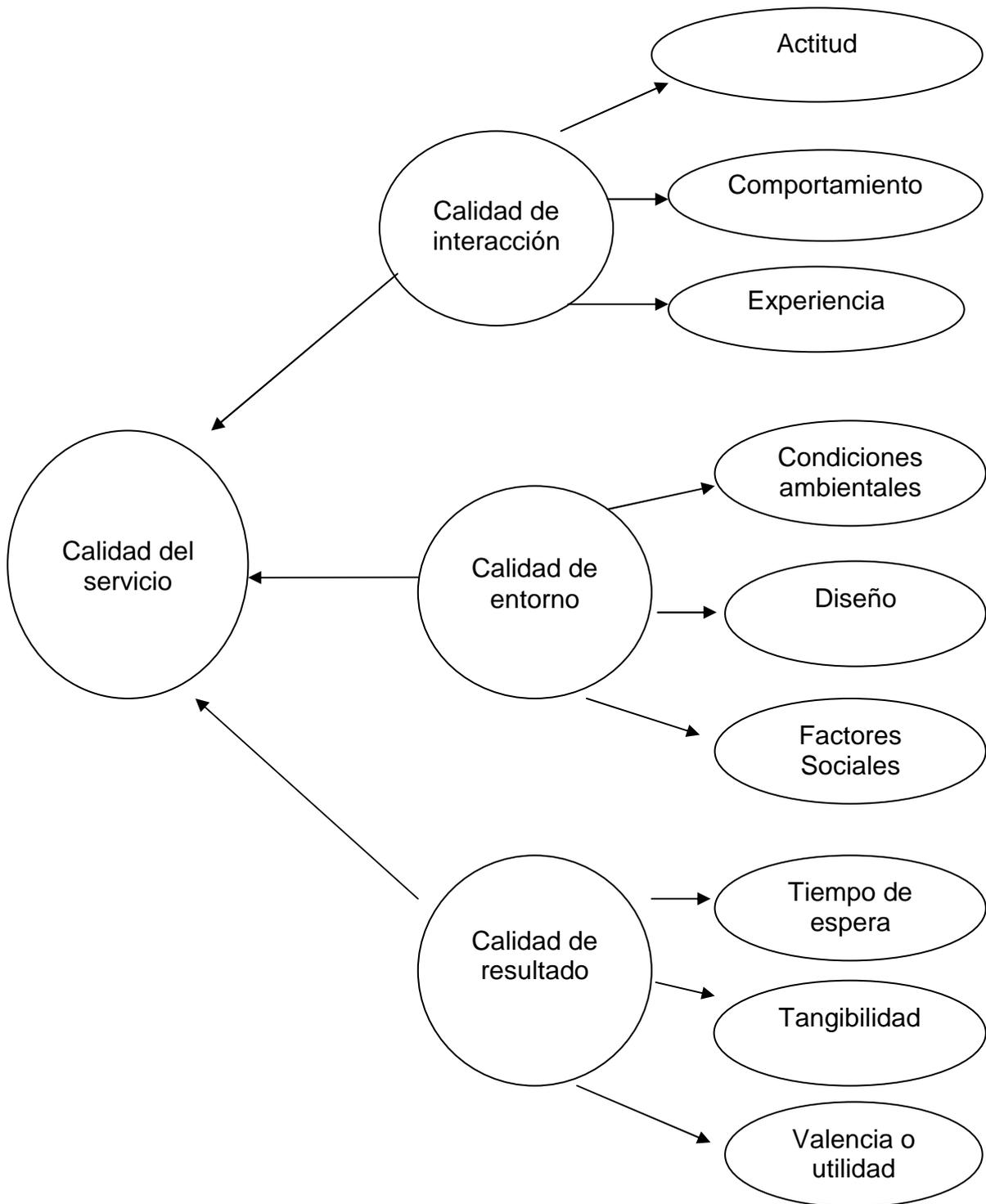


Figura 3. Modelo norteamericano jerárquico de la estructura de la calidad de Brady y Cronin

Estructura de calidad percibida: Dimensiones

Luego de abordado los modelos y escalas más usadas para medir la calidad de servicio por parte de los usuarios, dentro del sustento del presente trabajo el modelo de estudio de calidad de servicio percibido se ha contemplado las dimensiones de este constructo como uno de los principales problemas conceptuales a resolver. De tal manera, que los especialistas de distintas corrientes han abordado la cuestión de la dimensionalidad de calidad percibida desde diferentes puntos de vista y han propuesto a ello distintos modos de concebirla.

Algunos autores sostienen la calidad percibida como multidimensional, es decir ante el servicio del disfrute de un servicio intervienen distintos elementos los cuales pueden variar según las circunstancias y condicionamientos los cuales actúan sobre los clientes en diversos momentos. Por ello, ante distintas dimensiones y perspectivas existen dos escuelas nórdicas y norteamericanas.

Dentro de los modelos de las escuelas denominadas nórdicas y americanas estableceremos las siguientes importantes en cuanto a su enfoque y sus dimensiones que engloban de manera resumida ya que son sustento del presente trabajo recogiendo como base o pilar del presente marco teórico el modelo del enfoque jerárquico de Brady y Cronin (2001) infirieron como el modelo de los tres componentes o tridimensional de la calidad de servicio.

Modelos que miden la calidad de servicio:

Modelo	Principales conclusiones
1. Modelo de calidad técnica y funcional de Grönroos (1984)	En el presente modelo la calidad del servicio depende de la calidad técnica y funcional, se enfatiza en dos dimensiones. Por ello, la calidad funcional se considera más importante que la calidad técnica.

2. Modelo Servqual de Parasuraman y otros autores (1988)

El modelo Servqual es una herramienta que analiza y permite en la gestión identificar sistemáticamente los problemas de la calidad de servicio entre un número de variables las cuales afectan a lo ofertado. El presente modelo se basa en lo externo, ya que permite la identificación de los factores importantes que engloban la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario o consumidor, enfatizándolo en 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

3. Modelo del enfoque jerárquico o tridimensional de Brady y Cronin(2001)

El presente y actual modelo que sustenta teóricamente el presente trabajo se encuentra enfocado en que la calidad de servicio es un constructo multidimensional jerárquico. Es decir, se basa en las percepciones las cuales son evaluaciones de las dimensiones primarias; calidad de interacción, calidad de entorno y calidad de resultado. Se enfatiza en 3 dimensiones propiamente señaladas. De esta manera, cada una de las dimensiones señaladas considera tres subdimensiones, por ello primero serán evaluadas a fin observarlas dimensiones primarias las cuales conducirán a una percepción por parte del usuario enfocado a la calidad global del servicio ofrecido y esperado.

Figura 4. Modelos que miden la calidad de servicio

1.4 Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?

¿Cuál es el nivel de calidad de entorno en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?

¿Cuál es el nivel de calidad de resultado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

En mencionada investigación se elaboró todo un análisis y una investigación científica evidenciando teorías relacionadas al estudio planteado y formulado, las cuales se fundamentaran y sustentaran acorde a la variable propuesta. La importancia del presente trabajo se desarrolló tanto en el ámbito social, económico, político, etc.

Asimismo, todo trabajo de investigación necesita que su justificación se plasme en citas los cuales avalen el trabajo propuesto, de tal manera que los autores metodológicos determinaran cuales son los beneficiados en el trabajo de investigación propuesto, sin embargo cabe recordar que es difícil que una investigación se desarrolle y lleve a cabo de una manera positiva ya que dependerá del análisis y la comprobación de ello.

De esta manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) infirieron sobre la justificación como el porqué de la investigación, es decir que es lo que se debe demostrar del estudio analizado. Por ello, es el porqué es importante o necesario el análisis de la investigación además de los objetivos y las preguntas de investigación que surgen de ello, por tanto es indispensable evidenciar el aprendizaje mediante la exposición de las reflexiones del porqué de la investigación del estudio.

Finalmente, considero la propuesta que señalaron Hernández, Fernández y Baptista ya que una investigación debe llegar a resolver o mejorar un problema social, formulando una teoría nueva o generando nuevos valores para la investigación. Sin embargo, algunos consideran relevante investigar para otros no es de ser así ya que no se puede definir el juicio de los usuarios sobre un dilema planteado y formulado sin contrastarlo.

Justificación teórica.

Hoy en día, el usuario percibe un tema central respecto de la calidad de servicio ya que permite medirla a fin de garantizar una adecuada gestión en la atención del usuario en su acceso al derecho a la salud por parte del servicio ofertado de las instituciones públicas como se origina y trata en el presente trabajo. Por ello, para medir la calidad del servicio ofertado y prestado hacia los usuarios existe el modelo de enfoque jerárquico o tridimensional planteado y sustentado por Brady y Cronin (2001), que permite a través de 3 dimensiones y subdimensiones internas valorar y medir el servicio que brinda una institución pública a fin de mejorar la prestación del servicio garantizando la calidad de por medio en las instituciones de salud y las áreas que con lo conforman en la atención hacia el usuario.

De esta manera, mediante la medición por el presente modelo señalado lo que se busca es determinar cuál es la demanda de atención por parte de los usuarios y si se encuentran satisfechos y cómodos con la atención brindada y esperada, a fin de tomar decisiones y generar un proceso de mejora continua en la calidad de atención.

Actualmente, existen otros modelos reconocidos los cuales se

encuentran establecidos en los distintos establecimientos de salud a nivel nacional y uno de ellos es el Servqual, sin embargo existen falencias debido a que data de la década de los 90, sin embargo el actual modelo referido al presente trabajo de investigación es del 2001 ya practicado en otros trabajos de investigaciones realizadas, como es una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados que data del año 2012 , realizado por Calabuig, Molina y Núñez de la Universidad de Valencia, en donde infirieron que la calidad de servicio es un factor primordial el cual ayuda a los gestores de centros deportivos a entender y mejorar el trabajo, centralizándose en la eficacia del servicio que se ofrece, por ello se debe disponer de herramientas válidas y fiables que permitan medir la calidad percibida por parte de los usuarios. De esta manera, el trabajo mencionado tuvo como objetivo realizar una adaptación del modelo tridimensional de la calidad de servicio propuesto por Brady y Cronin.

Finalmente, en ese sentido el presente trabajo de investigación se basó en determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018.

Justificación práctica.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es necesario determinar cuál es el nivel de percepción que reflejan los usuarios en su atención en las distintas áreas que presta la institución pública referida, ya que con ello permitirá mejorar los procesos de atención ante las quejas formuladas por los usuarios y fortalecerá las falencias que se evidencian a diario. De esta manera, con los resultados obtenidos se sugerirá mejorar en ciertos indicadores y aspectos que permitan únicamente contar con una calidad en el servicio y en el acceso a la salubridad de los usuarios asistentes a la mencionada institución neurológica, a fin de preservar la continuidad de los pacientes en su asistencia médica.

Justificación metodológica.

El presente trabajo de investigación propuesto busca garantizar un aporte a la

ciudadanía, por ello se considera de carácter educativo social a fin de que sirva como pilar de futuras investigaciones referidos al tema abordado en lo que respecta a la calidad de servicio. A su vez, el trabajo sigue una aplicación y metodología en cuanto a su estructura ya que recoge todos los aspectos normativos del APA, el enfoque de investigación cuantitativo, el diseño no experimental y de método descriptivo con el único propósito de que el trabajo brinde un aporte a futuras generaciones a corto, mediano y largo plazo.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

Objetivos específicos

Determinar el nivel de calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

Determinar el nivel de calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

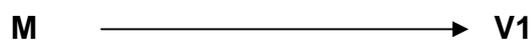
Determinar el nivel de calidad de resultado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El trabajo de investigación se realizó en base a un diseño no experimental ya que no se manipula ninguna variable por solo presentar una. Por ello, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que el diseño no experimental se refiere a solo observar las situaciones que se suscitan, fenómenos tal como pasan en la realidad para ser materia de análisis. (p.152). Por tanto, la presente investigación aplicó un diseño no experimental debido a que el investigador solamente se limitó a aplicar las encuestas a los usuarios que asisten a la institución pública, sin realizar manipulaciones y variantes de por medio que influyeran las respuestas de lo realizado y aplicado.

De esta manera, lo señalado por el autor líneas anteriores infirieron Hernández, Fernández y Baptista que el diseño no experimental “se lleva a cabo cuando se va a evaluar la situación, comunidad, suceso, o contexto en un punto del tiempo”. (2014, p.165).



Dónde:

M: Representa los 100 usuarios

V1: calidad de servicio

Método.

El método empleado en el trabajo de investigación se basó en el estudio descriptivo. De acuerdo a Guffante y Chavéz (2016) infirieron que se basa en la inducción y deducción donde se parte y origina por medio de la observación a fin de elaborar o plantear un problema, mediante un proceso de inducción la cual conduce y trae como resultado la elaboración de una teoría.

De esta manera, el presente trabajo de investigación no presento

hipótesis por ser de nivel descriptivo por tal motivo se comprobó la realidad en base a los enunciados mencionados.

Por ello, al no presentar hipótesis el presente método consiste en aceptar la realidad de lo evidenciado acorde a los resultados por medio de la observación, descripción y la medición propiamente dicha.

Enfoque.

En lo que respecta al enfoque, Hernández, et al.,(2014) señalaron que el enfoque cuantitativo es estructural, secuencial y netamente probatorio. Por ello, cada fase que se realiza debe seguir una línea o directriz sin eludir pasos. El orden es riguroso, sin embargo se puede suplir alguna de las fases. De esta manera, una vez delimitada la idea, se formula el problema y se plantea. Luego se elaboran los objetivos e interrogantes de la investigación posterior a ello se revisa y analiza la literatura y se da paso al origen y sustento de la teoría.

A su vez, de las interrogantes formuladas se constituyen las hipótesis generales y específicas como no fuera el caso, dependiendo del nivel de la investigación y se traza un plan para probarlas mediante el diseño, posteriormente se aplica la utilización de métodos estadísticos a fin de realizar mediciones y se concluye con conclusiones respecto a lo realizado y aplicado.

De lo mencionado, añado y concuerdo con Hernández, et al., (2014) en vista a que el enfoque cuantitativo recoge un conjunto de procesos de manera sistemática o secuencial a fin de dar respuesta a los problemas de investigación propuestos.

Tipo.

La presente investigación es de tipo básica Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que comprende la búsqueda de nueva información y nuevos sectores de investigación sin ninguna manipulación de por medio que pueda alterar las variables ya predeterminadas.

Nivel.

El nivel que se ha seguido en la investigación es descriptivo ya lo señaló así

Hernández, et al., (2014) “sobre las investigaciones descriptivas se persigue netamente puntualizar las características, propiedades y los perfiles de las comunidades, grupos, personas, objetos, procesos o cualquier otro hecho que amerite un análisis” (p.92).

De esta manera, la investigación cumplió con un nivel descriptivo, ya que se realizó la descripción de la población, con base en la muestra de usuarios que asisten a la institución para medir la calidad de servicio, tomando como punto de referencia a la variable y dimensiones señaladas en la operacionalización y matriz realizado.

2.2 . Variables, operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable calidad de servicio

Según lo señalado por Brady y Cronin (2001) la calidad de servicio es la conformación que perciben los clientes o usuarios de manera subjetiva, los cuales crean su propia percepción de lo que se les ofrece y se evalúan en múltiples niveles a fin de determinar si la calidad fue buena, mala o regular en base a la experiencia propia que se le ofreció en la atención por parte del el servidor.

Por tanto, a su vez la presente calidad de servicio genera resultados los cuales determinan la calidad de servicio global ya sea institución y personal ofrecida por parte del servidor hacia el usuario.

De esta manera, Brady y Cronin (2001) señalaron que se debe medir de la mejor forma un servicio de calidad mediante la explicación de las apreciaciones que reflejan los usuarios por parte de los servicios brindados u ofertados hacia estos.

Por consiguiente, la medición que sostiene Brady y Cronin (2001) permite analizar la calidad de servicio ofertado por parte de las instituciones públicas como privadas, a fin de determinar la calidad que perciben los usuarios en sus atenciones facilitando y permitiendo mejorar los procesos de atención,

conllevando al acceso al derecho de salud de manera eficiente maximizando el bienestar del usuario en el presente caso en aplicación al modelo de medición tridimensional o jerárquico.

Definición operacional de la variable calidad de servicio

La variable calidad de servicio se midió a través de dimensiones: calidad de interacción, calidad de entorno y calidad de resultado.

Tabla 1:

Operacionalización de la variable 1: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y rangos	Niveles y rangos
Calidad de interacción	- Actitud	Del 1 al 2	1= Totalmente desacuerdo	Buena (24-30)
	- Comportamiento	Del 3 al 4		Regular (15-23)
	- Experiencia	Del 5 al 6		Mala (6-14)
Calidad de entorno	- Condiciones ambientales	Del 7 al 8	2= En desacuerdo	Buena (24-30)
		Del 9 al 10		3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	- Diseño	Del 11 al 12	4= De acuerdo	Mala (6-14)
	- Factores sociales			
Calidad de resultado	- Tiempo de espera	Del 13 al 17	5= Totalmente de acuerdo	Buena (57-75)
	- Tangibilidad	Del 18 al 22		Regular (36-56)
	- Valencia o utilidad	Del 23 al 27		Mala (15-35)

2.3. Población, muestra

Población.

La población a analizar en el presente trabajo de investigación alberga a 100 personas o usuarios que reciben atención en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. De esta manera, para Hernández et al., mencionaron que la población se encuentra conformado por un conjunto o total de casos que coinciden con una serie de características.

Muestra.

Según Hernández, et al., (2014) señalaron que la muestra es un subconjunto de la población, es decir que es un subgrupo de elementos con características que pertenecen a esa misma población. Por ello, es difícil medir una población de un determinado lugar, por ello se selecciona una muestra a fin de que ese subgrupo refleje a la población. La muestra estuvo constituida por la totalidad de 100 usuarios que asisten y se atienden en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en las distintas áreas de atención. En suma, la muestra escogida en el presente trabajo de investigación fue censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad técnica

Técnica.

En la investigación la técnica es fundamental ya que permite seguir con los parámetros establecidos y con ello permite no perderse en el camino de la investigación. A su vez sirve para conservar la información recolectada a fin de conseguir los datos necesarios. Por ello, es el procedimiento que se ciñe en toda investigación. De esta manera, manifiestan Guffante y Chávez (2016) infirieron que entre las técnicas más utilizadas existen la observación, entrevista, encuesta, análisis documental, entre otros. Por ello, en el presente trabajo la técnica que se utilizó fue la encuesta ya que sirvió para medir la variable de calidad de servicio.

Instrumentos.

De acuerdo a Hernández et al., (2014) explicaron que el cuestionario es el elemento más practicado para la recolección de información. De esta manera, el mencionado instrumento engloba diversas preguntas respecto a una o más variables a fin de ser medidas, los cuales son deben congruentes con el planteamiento del problema formulado. Por ello, los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo.

Tabla 2:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de servicio

Nombre del instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert.
Autor(a):	José Armando Virú Camacho.
Lugar:	Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima
Fecha de aplicación:	2 de Noviembre del 2018.
Objetivo:	Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio.
Administrado (a):	Usuarios que asistan a atenderse en las distintas áreas de atención.
Estructura:	Estructurado con 27 ítems distribuidos en 3 dimensiones: 1) calidad de interacción (6), 2) calidad de entorno (6), 3) calidad de resultado (15).
Tiempo:	10a 15 minutos aproximadamente.

Validez del instrumento.

De acuerdo a Fidias (2006), indicó que “una vez construido el cuestionario es recomendable establecer la validez, a fin de corregir cualquier falla y elaborar una versión definitiva del instrumento”. (p.79). Por ello, del autor se desprende que la validez del instrumento denominado cuestionario debe presentar una relación directa respecto de las preguntas e ítems con los objetivos de la investigación planteados. En este caso, la presente investigación tuvo la validez del instrumento a través del juicio de expertos en el aspecto metodológico con el fin de garantizar validez de contenido, criterio y constructo.

Tabla 3:

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento variable: calidad de servicio

Grado Académico y especialidad	Nombres y Apellidos	Criterios de validación			Dictamen
		claridad	pertinencia	relevancia	
Doctora en Metodología	Flor de María Sánchez Aguirre	SI	SI	SI	Aplicable
Doctor en Salud Pública	Mitridates Félix Octavio Feijoo Parra	SI	SI	SI	Aplicable
Magister en Administración	Cesar Amador Garay Ghilardi	SI	SI	SI	Aplicable

Confiabilidad del instrumento.

Según Hernández, et al.,(2014) definieron que “la confiabilidad del instrumento se origina en el grado de resultados concretos y coherentes al momento de su aplicación” (p.200). Por ello, para la consecución de la confiabilidad del instrumento, se aplicó la técnica denominada prueba piloto, la cual se llevó a cabo en el Instituto Materno Perinatal, Lima, con el personal asistente en base a 16 usuarios, los mismos que guardan características homogéneas a la unidad de análisis de la población de estudio, explicándoles de que la encuesta estaba dirigida estrictamente solo para fines académicos.

De esta manera, las preguntas que se realizaron en el cuestionario fueron politómicas debido a que presentan varias alternativas de respuestas a fin de que el encuestado al momento de elegir una opción escoja la más conveniente. El cuestionario estuvo compuesto por 27 preguntas las cuales para la variable calidad de servicio, la cual estuvo conformada por una escala de medición de 5 alternativas que fueron: 1= totalmente de desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo; y los niveles de rangos fueron para la primera variable Bueno, Regular y Malo.

Para el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, especifica que los valores del Alfa de Cronbach menos de 0,5 es un nivel de fiabilidad moderada no aceptable; de 0,6 a 0,8 se puede decir que es un nivel bueno; de 0,8 a 1,0 es un nivel alto aceptable. Por ello, el nivel se debe calificar en un nivel adecuado y excelente para la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4:

Niveles de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Valores	Nivel
De -1 a 0	<i>Muy baja confiabilidad</i>
De 0.2 a 0.49	<i>Baja confiabilidad</i>
De 0.50 a 0.69	<i>Moderada confiabilidad</i>
De 0.70 a 0.89	<i>Buena confiabilidad</i>
De 0.80 a 1.00	<i>Alta confiabilidad</i>

De esta manera, para verificar y corroborar la confiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, utilizando los datos del instrumento de prueba piloto que se realizó a los 16 usuarios. Una vez realizada la encuesta se procedió a llenarlo en un cuadro de Excel con todas las respuestas obtenidas; posterior a ello se llevó los resultados al sistema estadístico informático SPSS con la finalidad de que calcule y procese el grado de confiabilidad que se necesita, obteniendo para la variable calidad de servicio un 0,718 la cual indica

que existe una buena confiabilidad.

Tabla 5:

Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,718	16

2.5. Métodos de análisis de datos

Según Guffante y Chávez (2016), señalaron que en esta parte del desarrollo, debe describirse las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan; como es clasificación, registro, tabulación y codificación de ser el caso. Por ello, de acuerdo al análisis se definirá en base a la técnica estadística como es el caso, a fin de ser empleado para descifrar los datos que se ha obtenido en base a la aplicabilidad del instrumento.

Estadística descriptiva.

Los datos recolectados por parte del instrumento aplicado hacia los usuarios deben ser procesados y cargadas la información hacia el software estadístico del SPSS, donde los resultados se mostrarán en tablas de frecuencia, gráficos de barras con sus respectivas interpretaciones. De esta manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que la estadística descriptiva se utiliza a fin de describir los datos, ya que con ello se logra la distribución de puntuación de la variable.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo de investigación científica se fundamentó en la confiabilidad, veracidad y probidad científica. De esta manera, fue estructurada en su

contenido tanto teórico como práctico acorde a la conformidad con las normas de redacción American Psychological Association (APA).

A su vez, se respetó los derechos de propiedad intelectual de los autores citados en el presente trabajo de investigación científica. Asimismo, los datos obtenidos e indicados en la mencionada investigación fueron procesados de manera adecuada sin enajenar ningún dato.

Finalmente, en la obtención de los datos de medición se contó con la debida autorización de los participantes, de tal manera que se sostuvo y mantuvo el incógnito de los encuestados, manteniendo la ética en los pasos de la investigación científica.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

En el análisis descriptivo a continuación se analiza las mediciones que se hicieron a la variable calidad de servicio con sus dimensiones: Calidad de interacción, Calidad de entorno y Calidad de Resultado. De esta manera, el resultado para cada una de las dimensiones de todos los ítems de la variable ha sido calificada en una escala de cinco categorías. Las tablas y gráficos a continuación representan los resultados del total de la muestra obtenidos a través del instrumento de la encuesta, la cual se proporcionó y aplicó a los usuarios del Instituto de Ciencias Neurológicas Lima, 2018. Por tanto, los usuarios han respondido de acuerdo a sus propios criterios, cuyos resultados permitieron analizar la perspectiva del nivel de calidad de servicio de mencionada institución.

Variable 1: Calidad de servicio.

Tabla 6:

Calidad de servicio en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima 2018.

Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena [99 - 135]	89	89,0
	Regular [63 - 98]	11	11,0
	Mala [27 - 62]	0	0
	Total	100	100,0

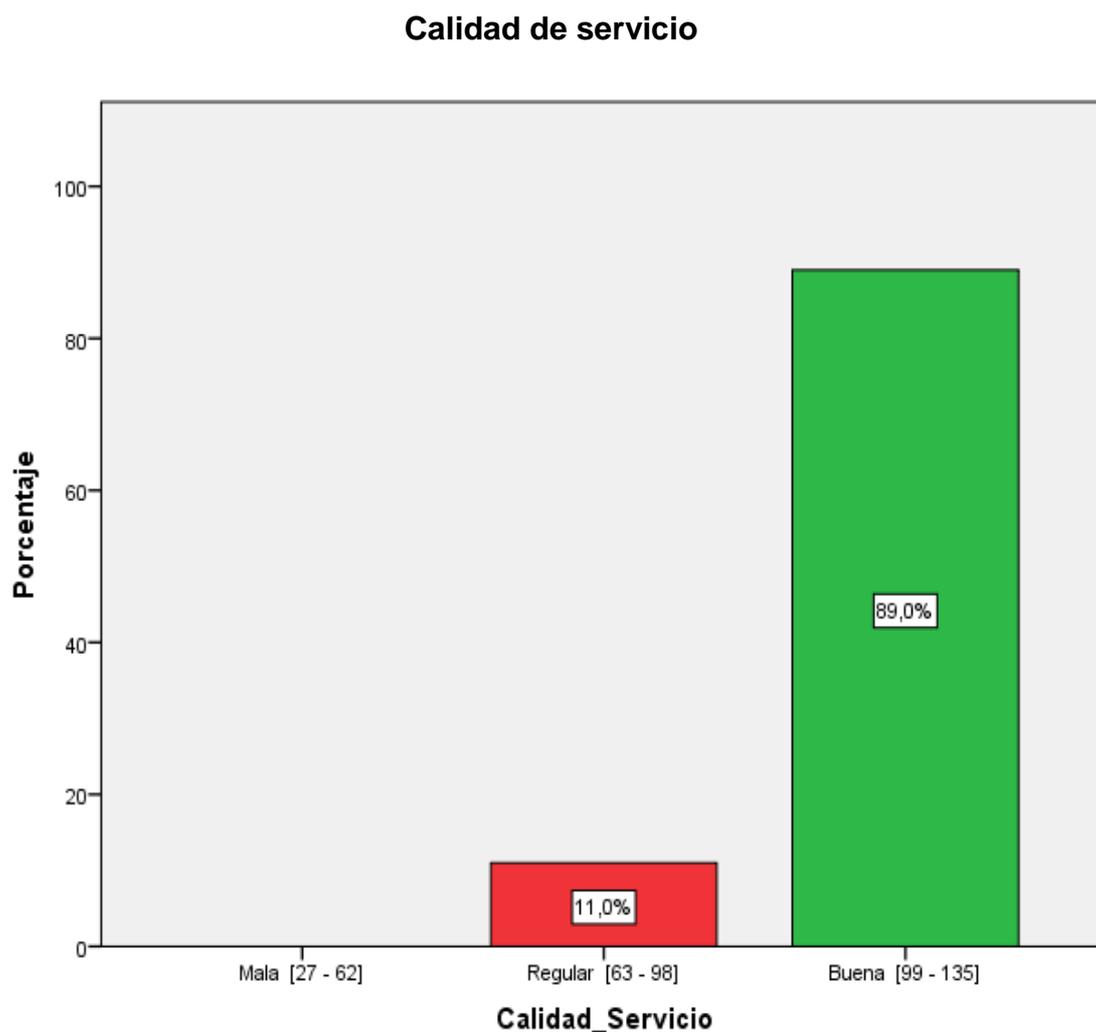


Figura 5: *Calidad de servicio en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima 2018*

Interpretación: De la tabla 6 y figura 1 se evidencia que los usuarios que perciben la calidad de servicio manifestaron que la calidad de servicio fue: Buena con un 89%, Regular con un 11% y Mala con un 0%. De esta manera, se puede señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que se evidencia en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima mayoritariamente concordaron que la calidad de servicio fue Buena.

Dimensión1: Calidad de interacción

Tabla 7:

Calidad de servicio vs Calidad de interacción en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.

Calidad de Interacción			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena [24 -30]	40	40,0
	Regular [15 - 23]	60	60,0
	Mala [6 - 14]	0	0
	Total	100	100,0

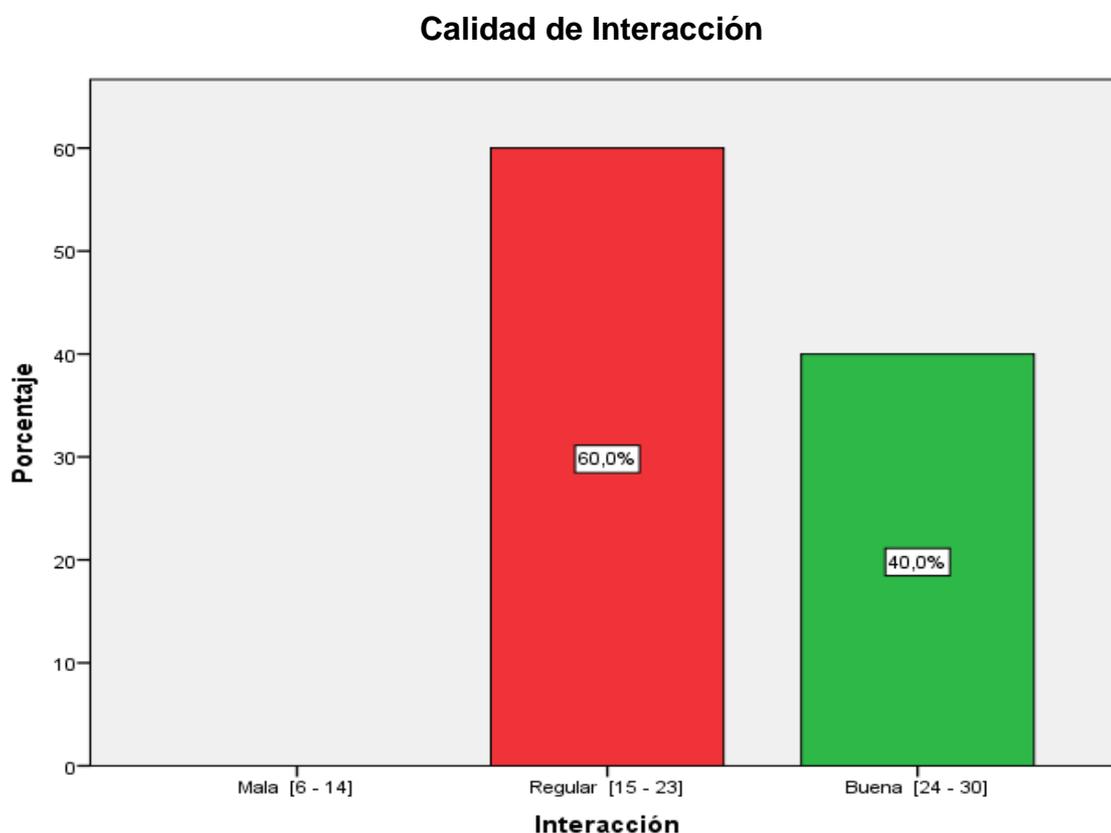


Figura 6: *Calidad de servicio vs Calidad de interacción en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.*

Interpretación: De la tabla 7 y figura 5 se evidencia que los usuarios que perciben la calidad de servicio manifestaron que la calidad de interacción fue: Buena con un 40%, Regular con un 60% y Mala con un 0%. De esta manera,

se puede señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de interacción que refleja el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima mayoritariamente concordaron que la calidad de interacción fue Regular.

Dimensión 2: Calidad de entorno

Tabla 8:

Calidad de servicio vs Calidad de entorno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.

Calidad de Entorno			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena [24 -30]	84	84,0
	Regular [15 - 23]	16	16,0
	Mala [6 - 14]	0	0
	Total	100	100,0

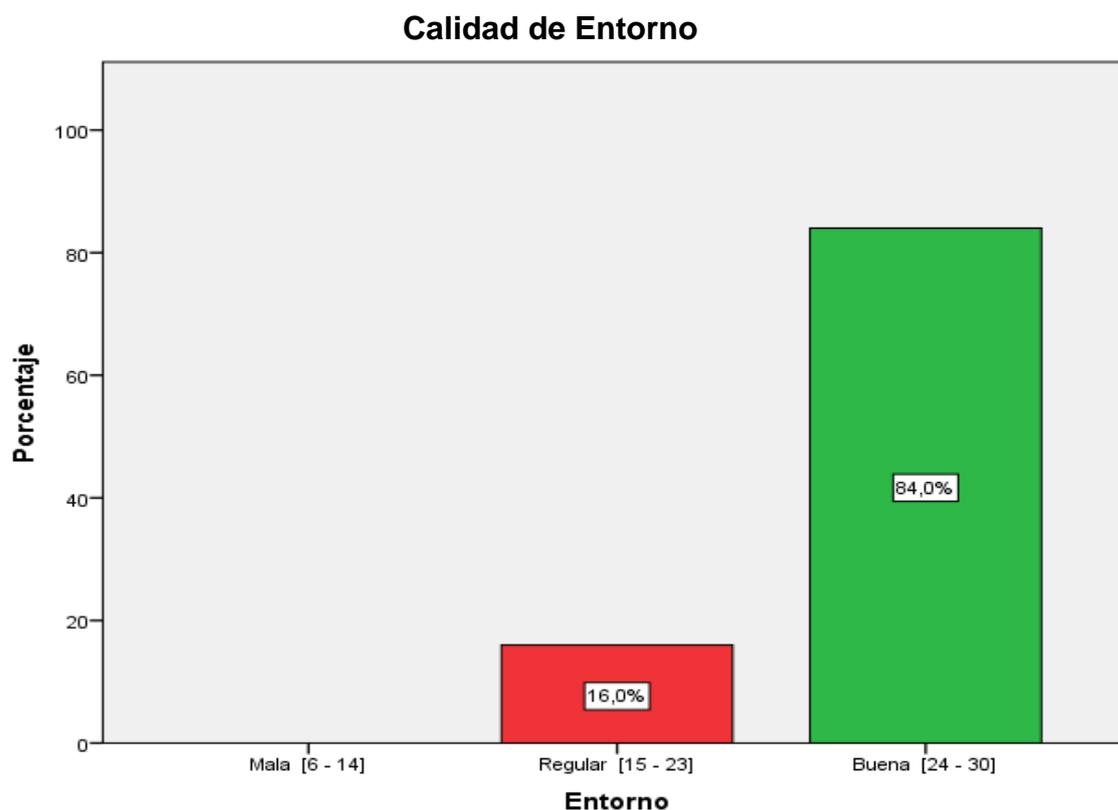


Figura 7: *Calidad de servicio vs Calidad de entorno en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.*

Interpretación: De la tabla 8 y figura 6 se evidencia que los usuarios que

perciben la calidad de servicio manifestaron que la calidad de entorno fue: Buena con un 84%, Regular con un 16% y Mala con un 0%. De esta manera, se puede señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de entorno mayoritariamente concordaron que la calidad de entorno fue Buena.

Dimensión 3: Calidad de resultado

Tabla 9:

Calidad de servicio vs Calidad de resultado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.

Calidad de Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena [57 - 75]	66	66,0
	Regular [36 - 56]	34	34,0
	Mala [15 - 35]	0	0
	Total	100	100,0

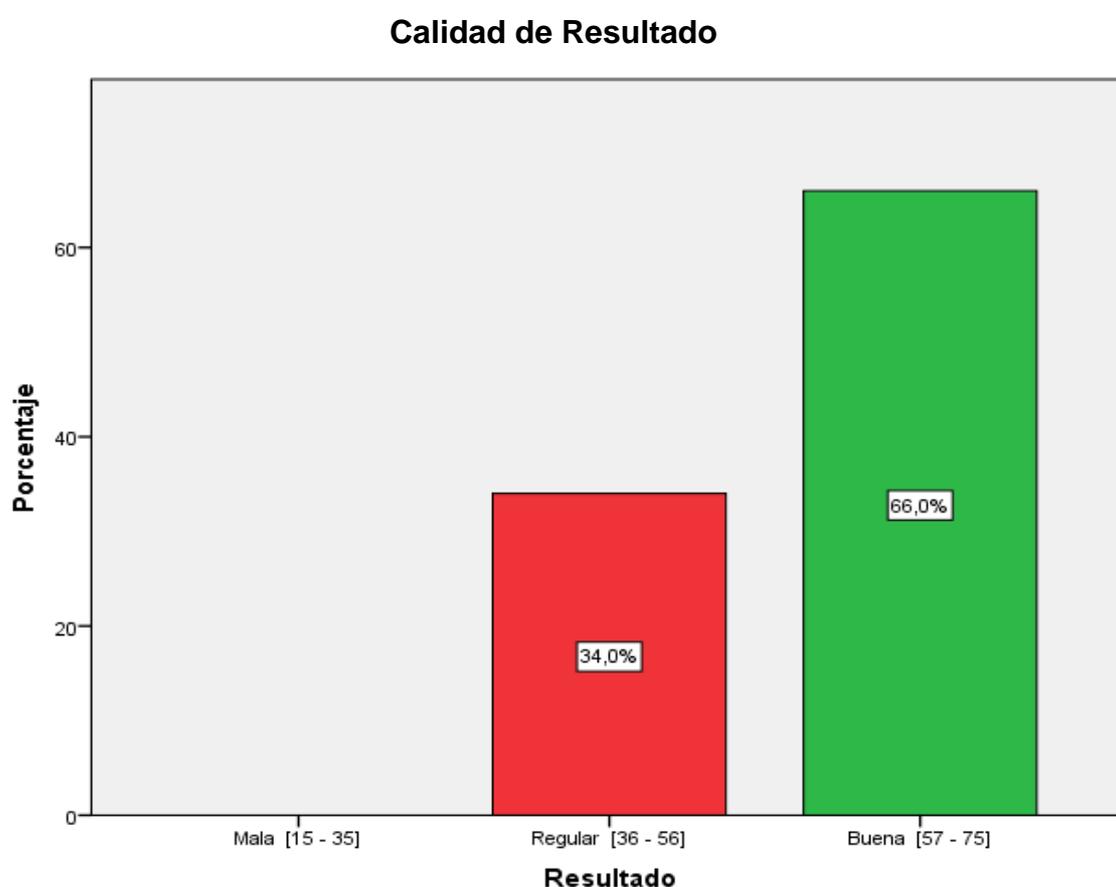


Figura 8: *Calidad de servicio vs Calidad de resultado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2018.*

Interpretación: De la tabla 9 y figura 7 se evidencia que los usuarios que perciben la calidad de servicio manifestaron que la calidad de entorno fue: Buena con un 66%, Regular con un 34% y Mala con un 0%. De esta manera, se puede señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de resultado que se evidencia en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima mayoritariamente concordaron que la calidad de resultado fue Buena.

IV. Discusión

Considerando que el objetivo del trabajo de investigación fue determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, además de corroborar el nivel de cada una de las 3 dimensiones respecto a la calidad de servicio, a) calidad de interacción, b) calidad de entorno y c) calidad de resultado; se calcularon las respectivas estadísticas descriptivas a fin de medir la percepción del usuario respecto a la variable y sus dimensiones a fin de verificar los objetivos propuestos, obtenido los siguientes resultados:

Respecto al objetivo general se concluye que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, es Buena debido al porcentaje obtenido en el proceso estadístico, con valores ascendentes al 89%. De esta manera, los usuarios manifestaron su percepción respecto a la calidad que perciben en cuanto a su atención por parte de mencionada Institución. Con estos resultados estamos en condiciones de señalar como Pedraza (2014) elaboró una investigación titulada "*Factores determinantes en la calidad de servicio sanitario en México: caso ABC*". Tuvo como objetivo identificar los factores determinantes en la calidad de servicio de salud, desde la percepción de los usuarios. Por ello, de acuerdo a los resultados se pudo comprobar que a pesar que el hospital cuenta con certificado en estándares internacionales en cuanto a su desempeño respecto a la calidad de servicio, se logró evidenciar áreas débiles respecto a la prestación en la atención del servicio hacia el usuario. A modo de conclusión, si bien es cierto existe una Buena calidad de servicio que percibe el usuario por parte del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, existe un 11% de los usuarios que lo califican como Regular en base a su atención percibida. Rodríguez (2012) elaboró una investigación titulada "*Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud el Bosque, periodo 2011*". De acuerdo a los resultados obtenidos de la recolección de datos aplicados se arribó a determinar que el subcentro de salud requiere de la implementación de un plan que permita mejorar la calidad y calidez respecto a la atención que recibe el usuario, ya que con ello permitirá fortalecer y entablar estrategias con el fin de coadyuvar en el proceso de brindar una calidad de servicio buena hacia el usuario, no necesitando

aumentar el presupuesto del personal ni contratando más servidores públicos, y solo únicamente lograrlo con los que prestan servicios actualmente. De esta manera, la calidad de servicio que brinda el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas hacia los usuarios es de Buena calidad permitiendo garantizar un adecuado impacto respecto a lo que se ofrece y percibe por parte del usuario en su atención recibida. No obstante, en base al porcentaje evidenciado por algunos usuarios se debe implementar y continuar mejorando el proceso de calidad de servicio hacia el usuario. Por ello, Brady y Cronin (2001) indicaron en base a su definición y subdimensiones que engloba la calidad de servicio se deben medir en base a la calidad de interacción, calidad de entorno y calidad de resultado a fin de obtener una calidad de servicio acorde al usuario en cuanto a su atención.

Respecto al objetivo específico 1, los resultados obtenidos proporcionaron suficiente evidencia que respecto a determinar el nivel de la calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 fue Regular con un 60% y buena con un 40%. De esta manera, se puede concluir que el nivel en cuanto a la atención hacia el usuario en base a la relación usuario – trabajador genera un mayor porcentaje. Por ello, cabe recalcar que el servicio que ofrece el servidor público no es solamente informar u orientar al usuario, sino también es desde la perspectiva de medición de calidad Brady y Cronin (2001) señalaron en sus indicadores de la dimensión calidad de interacción engloba tres aspectos que debe mantener el trabajador o servidor público los cuales son: actitud, comportamiento y experiencia. Debido a ello, mayormente en las instituciones públicas los trabajadores o servidores públicos cumplen solamente con atender al usuario, dejando de lado el buen trato, amabilidad, cortesía, empatía, orientación debida, y capacitarse constantemente, de esta manera al canalizar los indicadores citados evidenciaremos una calidad de interacción y servicio buena que se merece el usuario en su atención. Siadén (2016) elaboró la tesis titulada: “Calidad de atención en la consulta externa del hospital San Juan de Lurigancho 2016”. De acuerdo a los resultados se determinó en base a la aplicación del modelo Servqual que los usuarios reciben una buena atención, no obstante cabe mejorar los aspectos donde se

evidenciaron fallas como fue la tangibilidad, Por ello, si bien es cierto existe una buena calidad de servicio bajo el modelo de medición tridimensional de Brady y Cronin percibida por parte de los usuarios respecto a lo que brinda el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas sin embargo, en cuanto a la calidad de interacción es regular ya que existen falencias por parte de los servidores públicos de mencionada institución.

De acuerdo al objetivo específico 2, los resultados obtenidos proporcionaron datos suficientes a fin de determinar el nivel de la calidad de entorno en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018. Con un 84% los usuarios manifestaron como buena la calidad de entorno que presenta mencionada Institución. Cabe enfatizar que Brady y Cronin (2001) de acuerdo a los indicadores que establecen respecto a la dimensión de calidad de entorno son: condiciones ambientales, diseño y factores sociales. Ellos lo asocian, en cuanto a la capacidad de señalizaciones, letreros, paneles en cuanto a una debida orientación a los usuarios respecto a los trámites que debe realizar cada institución ya sea pública o privada; así como también si se encontraron limpios y adecuados los servicios u oficinas donde se prestan el servicio hacia los usuarios y si a su vez existe un trato por igual a cada uno. De esta manera, de los resultados obtenidos existe un 16% que perciben que no se cumple con tales y señalados indicadores en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Por ello, mencionada dimensión es importante ya que es aquí donde se evidencia el buen estado y condiciones que dispone mencionada institución respecto al servicio que brinda hacia el usuario.

En relación al objetivo específico 3, los resultados obtenidos evidenciados respecto a determinar el nivel de la calidad de resultado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 fue Buena. De tal manera, que se evidencio un 66% no obstante también se manifestaron algunos usuarios con un 34% calificándola como Regular en cuanto a la calidad de resultado brindado por parte de mencionada Institución. Ahora bien, según Brady y Cronin (2001) mencionaron que la dimensión de calidad de resultado engloba tres indicadores

para medirla, los cuales son tiempo de espera, tangibilidad y valencia o utilidad. Por ello, mencionado modelo orienta a que la institución cuente con prontitud y celeridad en cuanto a la atención proporcionada hacia los usuarios, informando debidamente y generando una respuesta aceptable por parte del usuario. De esta manera, mencionada dimensión es una de las más resaltantes debido a que es el resultado que se espera no solamente del usuario sino también del trabajador en base a un adecuado servicio brindado. Podemos decir, que es la utilidad o que tan útil es para el usuario lo percibido por parte del trabajador que representa mencionada institución en base a su labor como servidor público. Bardelli, et al., (2017) elaboró la tesis titulada: "*Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado*". De acuerdo a los resultados se pudo comprobar que la dimensiones respecto a la calidad percibida influyen de distinta manera, siendo empatía con un 4.80% y fiabilidad 4.83%, seguridad 4.84%, tangibilidad 4.88% y capacidad de respuesta 4.85%, por lo que tangibilidad y capacidad de respuesta presentan una diferencia baja respecto a los demás valores según la escala de medición aplicado de Servqual. A modo de conclusión se pudo evidenciar que con la aplicación del modelo tridimensional que señalaron Brady y Cronin (2001) respecto a la dimensión calidad de resultado en cuanto a lo que se espera por parte del usuario es Buena no obstante existen algunos usuarios que coinciden que es Regular el servicio que ofrece el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, debido a la falencia de si es útil o no para el usuario.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo con el objetivo general se concluye que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad que recibe en el servicio por parte del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Buena, sin embargo debería ser aún mejor ya que existe un porcentaje de los usuarios que lo califica como Regular, donde se debe enfatizar según la medición de Brady y Cronin (2001) en las dimensiones e indicadores para medir la calidad de servicio en mencionada institución.

Segunda:

De acuerdo con el objetivo específico 1 se concluye que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de interacción en base a la calidad de servicio que recibe por parte del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Regular, debido a que aún falta la debida valoración por parte del trabajador o servidor público en atender con calidad en su servicio hacia el usuario, fortaleciendo los indicadores de interacción los cuales son: actitud, comportamiento y experiencia.

Tercera:

De acuerdo con el objetivo específico 2 se concluye que el nivel de percepción del usuario respecto a la calidad de entorno que percibe en la calidad de servicio por parte del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Buena, algunos usuarios consideran que falta mejorar este aspecto ya que lo califican como Regular, por lo que se debe fortalecer mencionada dimensión priorizando los indicadores de condiciones ambientales, diseño y factores sociales.

Cuarta:

De acuerdo con el objetivo específico 3 se concluye que el nivel de percepción en base a la calidad de resultado que perciben los usuarios del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Buena, no obstante algunos usuarios consideran como Regular, por ende se debe mejorar aspectos como son tiempo de espera, tangibilidad, valencia o utilidad a fin de preservar la calidad de servicio.

VI. Recomendaciones

Primera:

Desarrollar talleres de información y capacitación del personal constante en temas de atención al usuario, fortaleciendo la actitud del servidor público, comportamiento y evaluando constantemente a fin de evaluar su experiencia en el cargo que ostenta, a fin de preservar una adecuada calidad de servicio en su interacción con el usuario.

Segunda:

Promover una participación activa de los operarios que conforman la institución que es materia de estudio a fin de que se tomen en cuenta sus posturas, malestares, incomodidades y sobre todo dudas y por qué no sus ideas al respecto del trato que reciben por partes de los usuarios y como ellos puedan tratar de mejorar la calidad de atención brindada.

Tercera:

Desarrollar trabajos respecto a la medición de calidad de servicio en busca de mejorar aspectos negativos evidenciados por algunos beneficiarios que reciben atención en la institución. De esta manera, se logrará alcanzar disminuir las falencias observadas tanto en la calidad de interacción, entorno y resultado percibido por el usuario a fin de garantizar una adecuada atención de calidad.

Cuarta:

Promover e impulsar a través de las oficinas o servicios que conforman el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas el buen trato hacia el usuario respetando y escuchando sus dudas a fin de absolverlas para con ello generar la utilidad para ellos y la empatía servidor público – usuario.

VII. Referencias

- Alvarado, J. (junio, 2015). *Calidad de servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones*. Revista Pensamiento y gestión. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/articulo>
- Bardelli, et al., (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio>
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). *Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*.(3.ªed.). Yakarta, Indonesia: Journal of Marketing
- Colmenares, G. et al. (2007). La evaluación de la calidad de servicio. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Díez, F. (1940). Diccionario; etimología, enseñanza de la lengua, ejercicios de aprendizaje. España.
- Dueñas, O. (2006). *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. Argentina.
- Frisancho, S. (2008). *Plan bicentenario en Salud: una oportunidad*. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/cd052501/AFrisanc.pdf>
- Gonzalez, M. et al.(2002). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/%20view/CESE0505110047A>
- Hermida, D. (2015). Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca, 2014. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.unamad.edu.pe/>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (2017). Resolución Directorial N° 388-DG-INCN-2017. Cuadro de Asignación del Personal. Lima.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec>
- Ministerio de Salud (2013). *Lineamientos de política sectorial y principios fundamentales para el plan estratégico sectorial*. Lima.

- Ministerio de Salud (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Dirección de Calidad en Salud. Lima.
- Ministerio de Salud (2001). Norma Técnica N° 18-MINSA/DGSP –V.01 del Sistema de Referencias y Contrareferencias. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-la-unidad-funcional-de-referencia-y-contrarreferencia-resolucion-ministerial-n-519-2018minsa>
- Organización Mundial de Salud (1986). Conferencias Mundiales de Promoción de la Salud. Recuperado de <http://www.who.int/healthpromotion/conferences>
- Pedraza, N. (2014). Factores *determinantes en la calidad de servicio sanitario en México*: caso ABC. Entramado, p15.
- Proyecto Multipaís Bolivia, Guatemala y Perú (2011). *Modelo de Atención Integral de Salud*. Perú, Lima: Salud Sin Límites Perú.
- Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis de maestría) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Rodríguez L. (2012). Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud El Bosque. Propuesta Gerencial de Mejoramiento, periodo 2011. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1037>
- Santana, J. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. (Tesis de maestría). Recuperada de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16173/Malarin_RLR.pdf?sequence.
- Siadem, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf
- Suárez, R. (2015). El nivel de calidad del servicio de un centro de idiomas aplicando modelo Servqual: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011-2012. (Tesis de maestría) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4264>

Universidad César Vallejo (2018). *Congresos y seminarios, II Governance Conference Global Meeting: Alma ATA +40 Gobiernos efectivos para países saludables y felices*. Lima.

Vizcardo, S. (2017). *Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat-Lima 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7469

Anexos

ANEXO 1

Artículo Científico

1. TITULO

Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018.

2. AUTOR

José Armando Virú Camacho

joseviruc@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Facultad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La investigación titulada: Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, en donde se concluye que el nivel de calidad de servicio respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de servicio es buena con un 89%.

4. PALABRAS CLAVES

Calidad de servicio, usuario, Instituto Nacional de Salud.

5. ABSTRACT

The research entitled: Perception of the user about the quality of service in the National Institute of Neurological Sciences, Lima 2018 had as general objective to determine the level of perception of the user about the quality of service in the National Institute of Neurological Sciences, Lima 2018, in where it is concluded that the level of quality of service with respect to the user's perception of the quality of service is good with 89%.

6. KEY WORDS

Quality of service, user, National Institute of Health

7. INTRODUCCION

Actualmente, la calidad de servicio en las instituciones públicas es inadecuado respecto a la atención al usuario, en ese sentido tal proyecto indica y se refiere que el servicio brindado u ofertado por parte de las instituciones prestadoras del servicio de salud debe cumplir estándares altos de nivel de calidad de servicio hacia el usuario a fin de lograr el cumplimiento de sus expectativas satisfaciéndolo en su derecho. Si bien es cierto, la calidad que se menciona es un concepto difícil de determinar ya que en cuanto a su conceptualización varía mucho, dependiendo del contexto de cada persona, por ello debe de enfocarse en el grado de los procesos de atención médica a fin de incrementar la probabilidad de resultados deseados percibidos por los usuarios para la gestión de una buena calidad de servicio en las instituciones.

8. METODOLOGIA

El método empleado en el trabajo de investigación se basó en el estudio descriptivo basado en la inducción y deducción. De esta manera, el presente trabajo de investigación no presento hipótesis por ser de nivel descriptivo por tal motivo se comprobó la realidad en base a los enunciados mencionados. El enfoque es cuantitativo de tipo básico no experimental de nivel descriptivo.

9. RESULTADOS

El resultado global del nivel de calidad de servicio se evidencia en la tabla 6 y figura 1 donde señala que la calidad de servicio del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 manifestaron por parte de los usuarios que la calidad de servicio fue: Buena con un 89%, Regular con un 11% y Mala con un 0%. De esta manera, se puede señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que brinda el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima mayoritariamente concordaron que la calidad de servicio fue Buena.

10. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general se concluye que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018, es Buena debido al porcentaje obtenido en el proceso estadístico,

con valores ascendentes al 89%. De esta manera, los usuarios manifestaron su percepción respecto a la calidad que perciben en cuanto a su atención por parte de mencionada Institución. Con estos resultados estamos en condiciones de señalar como Pedraza (2014) elaboró una investigación titulada “*Factores determinantes en la calidad de servicio sanitario en México: caso ABC*”. Tuvo como objetivo identificar los factores determinantes en la calidad de servicio de salud, desde la percepción de los usuarios. Por ello, de acuerdo a los resultados se pudo comprobar que a pesar que el hospital cuenta con certificado en estándares internacionales en cuanto a su desempeño respecto a la calidad de servicio, se logró evidenciar áreas débiles respecto a la prestación en la atención del servicio hacia el usuario con un 11%, percibiendo algunos usuarios de manera regular la calidad de servicio.

11. CONCLUSION

De acuerdo al objetivo general se concluye que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad que recibe en el servicio por parte del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018 es Buena.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, J. (junio, 2015). *Calidad de servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones*. Revista Pensamiento y gestión. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/articulo>
- Bardelli, et al., (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio>
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). *Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. (3.ªed.). Yakarta, Indonesia: Journal of Marketing
- Colmenares, G. et al. (2007). La evaluación de la calidad de servicio. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Díez, F. (1940). Diccionario; etimología, enseñanza de la lengua, ejercicios de aprendizaje. España.
- Dueñas, O. (2006). *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. Argentina.

Frisancho, S. (2008). *Plan bicentenario en Salud: una oportunidad*. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/cd052501/AFrisanc.pdf>

Gonzalez, M. et al.(2002). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/%20view/CESE0505110047A>

Título: Percepción del usuario sobre la calidad la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018						
Autor: José Armando Virú Camacho						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de entorno en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de resultado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de calidad de interacción en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018</p> <p>Determinar el nivel de calidad de entorno en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018</p> <p>Determinar el nivel de calidad de resultado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018</p>	Variable 1: Calidad de Servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		Calidad de interacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud ➤ Comportamiento ➤ Experiencia 	<p>Del 1 al 2</p> <p>Del 3 al 4</p> <p>Del 5 al 6</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>1= Totalmente desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p>	<p>Buena (24-30)</p> <p>Regular (15-23)</p> <p>Mala (6-14)</p>
		Calidad de entorno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones ambientales ➤ Diseño ➤ Factores sociales 	<p>Del 7 al 8</p> <p>Del 9 al 10</p> <p>Del 11 al 12</p>	<p>3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p>	<p>Buena (24-30)</p> <p>Regular (15-23)</p> <p>Mala (6-14)</p>
		Calidad de Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de espera ➤ Tangibilidad ➤ Valencia o utilidad 	<p>Del 13 al 17</p> <p>Del 18 al 22</p> <p>Del 23 al 27</p>	<p>5= Totalmente de acuerdo</p>	<p>Buena (57-75)</p> <p>Regular (36-56)</p> <p>Mala (15-35)</p>

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: Investigación no experimental, transeccional.</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: La población está conformada por 100 usuarios en las distintas áreas de atención al usuario</p> <p>Tipo de muestra: La muestra es de tipo censal no probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: Es de 100 usuarios que se atienden en el Instituto en las distintas áreas de atención al usuario.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: José Armando Virú Camacho</p> <p>Año: 2018</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, lima 2018.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se trabajará en formatos de tablas y figuras de barras tridimensionales para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva y para el estudio dentro de la escala de medición usando el sistema informático de procesamiento de datos SPSS.</p>

ANEXO 3:**Instrumento de recolección de datos**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LAS PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE
SERVICIO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
NEUROLÓGICAS**

Piense como el Instituto de Ciencias Neurológicas realiza y brinda los servicios al cliente e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Por favor, indique el grado que usted piensa que la institución neurológica tiene al respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados que a continuación marcará.

	Marque con una "X"
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente de desacuerdo	1

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa y percibe del instituto de ciencias neurológicas, respecto si ofrece una excelente calidad en el servicio.

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión calidad de interacción						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	El personal de la oficina de calidad, brindó de manera clara y adecuada los pasos a seguir en los trámites del Sistema Integral de Salud.					
2	El personal de la oficina de seguros atendió amablemente absolviendo sus preguntas y dudas.					
3	El personal de atención de consultorio externo trató con paciencia al otorgarle su					

	cita.					
4	El personal de admisión saludó y se despidió cortésmente al programar su cita.					
5	Los trabajadores de la oficina de seguros ¿realizaron bien su trabajo a la primera vez?					
6	El personal de admisión cometió errores al momento de llenar sus datos personales en la cita programada.					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión calidad de entorno						
		Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
7	Las señalizaciones y letreros son los adecuados para orientarlos en la realización de trámites.					
8	Los consultorios de atención y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.					
9	Existen espacios adecuados para la espera de atención para personas con discapacidad.					
10	Existen adecuados letreros de ubicación a fin de encontrar las distintas áreas de atención.					
11	La atención para el usuario beneficiario del Sistema integral de salud, es igual al del usuario particular.					
12	La atención proporcionada a través del teléfono móvil por parte del Instituto de Ciencias Neurológicas ahorra tiempo y dinero.					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión calidad de resultado						
		Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
13	La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
14	La atención para la					

	programación e ingreso hacia su cita fue rápida.					
15	La atención en la toma de análisis de laboratorio fue rápida.					
16	La atención para la realización de exámenes por imágenes fue rápida.					
17	La atención para el recojo de medicamentos fue rápida.					
18	La institución cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
19	Los carteles, paneles, letreros y flechas son los adecuados a fin de orientar debidamente a los usuarios.					
20	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
21	Las oficinas de atención al usuario cuentan con el personal suficiente.					
22	Los trabajadores de las oficinas de atención al usuario tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados e identificados.					
23	Las respuestas de los trabajadores fueron útiles a fin de realizar sus trámites oportunamente.					
24	La atención brindada le fue útil a fin de continuar tratándose en la Institución Neurológica.					
25	Los trabajadores de las distintas oficinas de atención se encuentran totalmente capacitados para atenderlos.					
26	La preocupación de los empleados de la institución neurológica en su atención es importante					
27	La realización de las promesas en el tiempo previsto para su atención es importante					

ANEXO 4:**Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación**


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 08 de Noviembre de 2018

Carta P. 0725-2018-EPG-UCV-LN

DRA. PILAR ELENA MAZZETTI SOLER
DIRECTORA GENERAL
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JOSÉ ARMANDO VIRÚ CAMACHO** identificado con DNI N.° **70479332** y código de matrícula N.° **6000153087**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte



RCOA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 5:
Consentimiento de la institución



PERU

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de
Ciencias Neurológicas**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD"**

De: Oficina de Seguros

Asunto: Permiso para colaboración de información para el trabajador José Armando Virú Camacho para su trabajo académico

Mediante la presente, brindamos el permiso en colaboración de información respecto de la Oficina de Seguros, donde labora actualmente el servidor público **VIRÚ CAMACHO, JOSÉ ARMANDO** en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas identificado con DNI 70479332, a fin de que realice su trabajo académico en su universidad donde cursa estudios superiores actualmente respecto del Programa de Maestría en Gestión Pública que viene cursando.

A su vez cabe recalcar que la presente información solicitada solamente es proporcionada con fines académicos.

Sin más que acotar, me despido y saludo atentamente.

MFP

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

DIR. METRIDATES FELIJO PARRA
CNP: 070011 BNA: 404467
Responsable Oficina de Seguros

ANEXO 6:**Constancia de Registro de Proyecto de Tesis**

Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. VIRÚ CAMACHO JOSÉ ARMANDO

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 13 de diciembre de 2018

.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación

ANEXO 7:**Carta de presentación para Validación de instrumento a través de juicios de expertos**

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita). Dra. Sánchez Aguirre Flor de María

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-II, aula 205-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es: Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018.

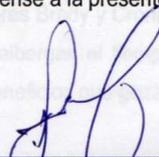
Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



 JOSÉ ARMANDO WIRÚ CAMACHO
 DNI. 70479332



DEFINICIÓN CONCEPTUAL CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ta). Mg. Garay Ghilardi Cesar Amador

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-II, aula 205-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es: Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018.

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


 JOSÉ ARMANDO VIRÚ CAMACHO
 DNI. 70479332



DEFINICIÓN CONCEPTUAL D CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita). Dr. Feijoo Parra Mitridates Félix Octavio

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-II, aula 205-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es: Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018.

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


 JOSÉ ARMANDO VIRU CAMACHO
 DNI. 70479332

ANEXO 8:

Certificado de validez de contenido de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN CALIDAD DE INTERACCIÓN								
1	El personal de la oficina de calidad, brindó de manera clara y adecuada los pasos a seguir en los trámites del Sistema Integral de Salud.	X		X		X		
2	El personal de la oficina de seguros atendió amablemente absolviendo sus preguntas y dudas.	X		X		X		
3	El personal de atención de consultorio externo trató con paciencia al otorgarle su cita.	X		X		X		
4	El personal de admisión saludó y se despidió cortésmente al programar su cita.	X		X		X		
5	Los trabajadores de la oficina de seguros ¿realizaron bien su trabajo a la primera vez?	X		X		X		
6	El personal de admisión cometió errores al momento de llenar sus datos personales en la cita programada.	X		X		X		
DIMENSIÓN CALIDAD DE ENTORNO								
7	Las señalizaciones y letreros son los adecuados para orientarlos en la realización de trámites.	X		X		X		
8	Los consultorios de atención y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		
9	Existen espacios adecuados para la espera de atención para personas con discapacidad.	X		X		X		
10	Existen adecuados letreros de ubicación a fin de encontrar las distintas áreas de atención.	X		X		X		
11	La atención para el usuario beneficiario del Sistema integral de salud, es igual al del usuario particular.	X		X		X		
12	La atención proporcionada a través del teléfono móvil por parte del Instituto de Ciencias Neurológicas ahorra tiempo y dinero.	X		X		X		
DIMENSIÓN CALIDAD DE RESULTADO								
13	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	X		X		X		
14	La atención para la programación e ingreso hacia su cita fue rápida.	X		X		X		
15	La atención en la toma de análisis de laboratorio fue rápida.	X		X		X		
16	La atención para la realización de exámenes por imágenes fue rápida.	X		X		X		
17	La atención para el recojo de medicamentos fue rápida.	X		X		X		
18	La institución cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	X		X		X		
19	Los carteles, paneles, letreros y flechas son los adecuados a fin de orientar debidamente a los usuarios.	X		X		X		
20	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
21	Las oficinas de atención al usuario cuentan con el personal suficiente.	X		X		X		
22	Los trabajadores de las oficinas de atención al usuario tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados e identificados.	X		X		X		
23	Las respuestas de los trabajadores fueron útiles a fin de realizar sus trámites oportunamente.	X		X		X		
24	La atención brindada le fue útil a fin de continuar tratándose en la Institución Neurológica.	X		X		X		
25	Los trabajadores de las distintas oficinas de atención se encuentran totalmente capacitados para atenderlos.	X		X		X		
26	La preocupación de los empleados de la institución neurológica en su atención es importante	X		X		X		
27	La realización de las promesas en el tiempo previsto para su atención es importante	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: *Garay Gilardi Cesar* DNI: *06708163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

3 de *11* del 20*18*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: *SANCHEZ Acuña FLORE MANÍ* DNI: *09104533*

Especialidad del validador: *ME700606A*

02 de *11* del 20*18*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

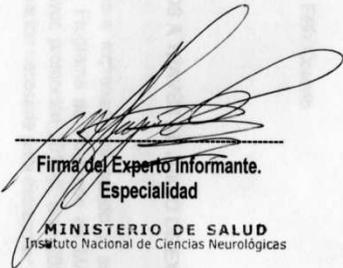
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Mitridates Félix Octavio Fajó Parra DNI: 25740609

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico - Doctor en Salud Pública - Jefe de Oficina de Seguros

31..de..10...del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

DR. MITRIDATES FAJÓ PARRA
CMP: 070811 RNA: A04467
Responsable de la Oficina de Seguros

ANEXO 9:**Análisis de la confiabilidad****Fiabilidad**

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	16	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	27

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Item1	2,94	1,237	16
Item2	3,25	,931	16
Item3	3,00	1,265	16
Item4	3,19	1,328	16
Item5	3,50	1,033	16
Item6	3,56	1,094	16
Item7	3,63	1,147	16
Item8	3,19	1,424	16
Item9	3,38	1,025	16
Item10	3,06	,929	16
Item11	2,88	1,360	16
Item12	2,25	,775	16
Item13	3,50	,632	16
Item14	2,81	,834	16
Item15	3,06	,998	16
Item16	3,19	,750	16
Item17	3,25	,683	16
Item18	3,25	,683	16
Item19	2,44	,814	16
Item20	3,06	,772	16
Item21	2,81	,655	16
Item22	3,19	,750	16
Item23	3,31	,793	16
Item24	2,88	,619	16
Item25	2,13	,806	16
Item26	2,88	,806	16
Item27	3,00	1,033	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	79,63	72,917	,307	,706
Item2	79,31	77,696	,144	,718
Item3	79,56	78,529	,036	,731
Item4	79,38	64,117	,708	,664
Item5	79,06	78,996	,047	,726
Item6	79,00	76,533	,167	,717
Item7	78,94	73,263	,323	,705
Item8	79,38	74,650	,173	,721
Item9	79,19	74,429	,308	,706
Item10	79,50	82,000	-,115	,735
Item11	79,69	77,296	,075	,729
Item12	80,31	84,363	-,283	,740
Item13	79,06	74,463	,556	,697
Item14	79,75	72,867	,517	,694
Item15	79,50	69,467	,629	,681
Item16	79,38	75,317	,388	,703
Item17	79,31	73,829	,565	,695
Item18	79,31	79,429	,085	,719
Item19	80,13	76,117	,292	,708
Item20	79,50	78,267	,151	,716
Item21	79,75	73,933	,583	,695
Item22	79,38	76,783	,273	,710
Item23	79,25	81,133	-,058	,728
Item24	79,69	76,229	,399	,705
Item25	80,44	78,663	,113	,719
Item26	79,69	76,896	,239	,711
Item27	79,56	69,996	,571	,685

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
82,56	80,929	8,996	27

ANEXO 10:
Dictamen Final



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

VIRÚ CAMACHO JOSÉ ARMANDO

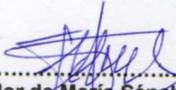
Considerando:

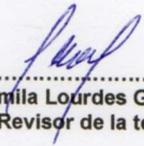
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 14 de enero del 2019


.....
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Asesor de la tesis


.....
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto
Revisor de la tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018**" del (de la) estudiante **Virú Camacho José Armando** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% 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 constituye 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.

Lima, 10 de julio del 2019

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&co=1150800202&es=3&tro=103&u=1088032488

feedback studio | Percepción del usuario so Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Percepción del usuario sobre la calidad de servicio Nacional de Ciencias Neurológicas, br -- /0 < 177 de 178 > ?

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Máestro en Gestión Pública

AUTOR:
Bj, José Armando Virú Camacho

ASESORA:
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:
Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias ✕

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

25	1 Entregado a Universida... 7% > <small>Trabajo del estudiante</small>
2	repositorio.ucv.edu.pe 5% > <small>Fuente de Internet</small>
3	cybertesis.unmsm.edu... 2% > <small>Fuente de Internet</small>
4	www.e-balonmano.com 1% > <small>Fuente de Internet</small>
5	Entregado a Universida... 1% > <small>Trabajo del estudiante</small>
6	www.tdx.cat 1% > <small>Fuente de Internet</small>
7	www.repositorioacade... 1% > <small>Fuente de Internet</small>
8	tesis.pucp.edu.pe 1% > <small>Fuente de Internet</small>

Página: 1 de 62 Número de palabras: 15269 Text-only Report | High Resolution Activado 02:38 p.m. 10/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VIRU CAMACHO JOSE ARMANDO

D.N.I. 70479332

Domicilio Av. Revolución 150 - Carabaylla

Teléfono Fijo 01 4874081 Móvil 992669643

E-mail JOSE.VIRUC@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad

Escuela

Carrera

Título

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado Maestra

Mención Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VIRU CAMACHO JOSE ARMANDO

Título de la tesis:

Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

Año de publicación 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma

Fecha 20-06-2019



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOSÉ ARMANDO VIRÚ CAMACHO

INFORME TITULADO:

PERCEPCION del USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
NEUROLÓGICAS, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN