



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. López Sánchez, Eduardo Junior (ORCID: 0000-0002-2078-8814)

ASESOR:

Dr. Castro Rodríguez, Walter José Alejandro (ORCID: 0000-0002-6823-2620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia por su esfuerzo y apoyo abnegado

Eduardo

Agradecimiento

A todos aquellos docentes por su ardua labor en mi formación; y demás personas que intervinieron en la realización de la presente investigación

El Autor

Página del jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **LOPEZ SANCHEZ, EDUARDO JUNIOR**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED DE SALUD PACÍFICO NORTE, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *Aprobado por Unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

-Mejorar discusión, mejorar población y muestra, resultado estadístico, colocar título índice de tabla, justificar texto enfoque de gestión pública.

Chimbote, 10 de agosto del 2019

Hora: *3:35pm*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

M. Selano

Dra. Mariela Karina Selano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

L. Jimenez

Mg. Luis Marcelo Olivos Jimenez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

J. Castro

Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez

Declaratoria de autenticidad

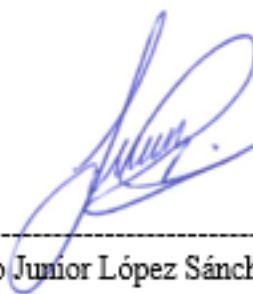
Yo, López Sánchez Eduardo Junior, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019” presentado en 78 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, agosto 2019



Eduardo Junior López Sánchez

DNI N° 46477217

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1.Tipo y diseño de investigación	17
2.2.Operacionalización de las variables	17
2.3.Población, muestra y muestreo	19
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5.Procedimientos	21
2.6.Método de análisis de datos	22
2.7.Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	44
Anexo 3: Validez y confiabilidad	49
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	53
Anexo 5: Base de datos	55
Anexo 6: Artículo científico	56

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable	18
Tabla 2	Niveles de la dimensión Tangibles	25
Tabla 3	Niveles de la dimensión Fiabilidad	26
Tabla 4	Niveles de la dimensión Seguridad	27
Tabla 5	Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta	28
Tabla 6	Niveles de la dimensión Empatía	29

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de la calidad de servicio al usuario	24
Figura 2	Niveles de la dimensión Tangibles	25
Figura 3	Niveles de la dimensión Fiabilidad	26
Figura 4	Niveles de la dimensión Seguridad	27
Figura 5	Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta	28
Figura 6	Niveles de la dimensión Empatía	29

RESUMEN

El presente estudio se titula Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019, con el objetivo de determinar la calidad de servicio en el cual se aplicó un cuestionario sobre una muestra no probabilística que estuvo conformada por 370 usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte.

Los resultados son significativos debido a que un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar. Así también, de manera específica se encontró en las dimensiones que un 3% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% la dimensión está en proceso de mejora, para un 13% la dimensión debe mejorar, un 47% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Fiabilidad, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% la dimensión debe mejorar, un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Capacidad de respuesta, para el contundente 37% la dimensión está en proceso de mejora, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar.

Finalmente, existe claramente deficiencias en el servicio brindado por la Red Pacífico Norte, 2019, viéndose reflejado en el bajo porcentaje obtenido en cada dimensión evaluada.

Palabras clave: Calidad de servicio, proceso de mejora, empatía

ABSTRACT

This study is entitled Quality of service to the user in the North Pacific Health Network, 2019, with the objective of determining the quality of service in which a questionnaire was applied on a non-probabilistic sample that was made up of 370 users of the Network of North Pacific Health.

The results are significant because 63% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is a quality of service to the user in the process of improvement, for 37% the variable requires improvement. Likewise, it was specifically found in the dimensions that 3% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is an acceptable quality of service to the Tangibles dimension, for the overwhelming 63% the dimension is in process of improvement, for 13% the dimension must improve, 47% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is a quality of service to the user in the process of improvement in the Reliability dimension, for 53% the dimension must To improve, 37% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is a quality of service to the user in the process of improvement in the Security dimension, for 63% the dimension must improve, 10% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is an acceptable quality of service to the user in the Responsiveness dimension, for the overwhelming 37% the dimension is in the process of improvement, for 53% the dimension must improve rar, 33% of the users of the North Pacific Health Network considered that there is a quality of service to the user in process of improvement in the Empathy dimension, for 67% the dimension must improve.

Finally, there are ups and downs in the service provided by the North Pacific Network, 2019, being reflected in the low percentage obtained in each dimension evaluated.

Keywords: Quality of service, users, improvement process, empathy

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, en cuanto a problemas de instituciones independientes y organizaciones gubernamentales son muy extensas. Por ese motivo, estas organizaciones apostaron por un buen seguimiento y un mayor control de servicio en un ochenta por ciento de los objetivos, con el único objetivo de poder establecer nuevas estrategias que se trabajen de manera inteligente para que pueda contribuir con la consolidación y el desarrollo económico, siendo la población un motor dinámico en la economía de dicho país. Ellos en la actualidad tienen 60 % de satisfacción de sus usuarios frente a sus entidades gubernamentales mejorando en cada uno de sus frentes, ya sea políticos, económicos, ambiental, social logrando el crecimiento de la satisfacción de su población ante la calidad de servicio que les brinda sus instituciones (López, 2013, p.183).

Todo servicio orientado a atender implica una serie de acciones, tienden a realizarse para la satisfacción de necesidades. De ese modo, los servicios en las instituciones estatales, procuran cumplir sin más fin que el de ofrecer una atención adecuada a los usuarios dando así respuestas a las dificultades que ocurren. Un buen servicio para la atención resulta fundamental para que cada usuario se retire contento por los servicios recibidos. Por tanto, la calidad en cuanto al servicio de atención consiste en hacer llegar a los usuarios respuestas o soluciones para que sus interrogantes o inclusive inquietudes queden atendidas (López, 2013, p.217).

En el Perú, el realizar trámites en las instituciones públicas como la Policía Nacional, el Poder Judicial, las municipalidades, entre otros, son demasiado costosos y hasta interminables. Las esperas largas, los trámites engorrosos, así como pagos no justificados entre otros problemas que se suscitan son una preocupación. Tal es el caso de municipios que demandan la elaboración de diversos planos respecto a la zonificación y así obtener una licencia, no obstante, las comunas cuentan con dicho requisito (Semana Económica, 2018, p.4).

Existen costos para cubrir muchos trámites de documentos, resulta muy excesivo costear setenta soles por una impresión simple, sin embargo, ocurre lo mismo con tasas trámites administrativos o policiales, se trata de una carga de ineficiencia muy propia de la burocracia del estado lo que ha de generar problemas grandes (Diario Gestión, 2016, p.2).

Las tareas para la mejora del servicio en las organizaciones estatales implicarán un esfuerzo muy duro, según el CAD del 2013, precisa que cualquier tipo de atención de trámite al usuario, demora 2 horas y media en promedio. La burocracia mayor se ha de observar en ciertos ministerios, allí puede tomarse como demora para lograr la atención hasta cuatro horas y media, cuando se trata de instituciones supervisoras o reguladores la media o promedio para la atención llega hasta dos horas, en el caso de instituciones autónomas las demoras pueden llegar a las dos o también cuatro horas tan solo para un trámite (Peru21, 2013, prr.2).

Según la Programación Multianual elaborada por el Ministerio de Salud elaborado en el 2017, indica que el porcentaje de satisfacción de los usuarios con la atención oscila entre un 20% a 25%; En los gobiernos de corte regional el tiempo para la atención a usuarios ocupa dos horas; en el caso de las comunas provinciales llega hasta una hora y media, cuando se trata de las comunas distritales podría superarse la hora (Peru21, 2013, prr.3).

En la actualidad, contando con sistemas de gestión ya implementadas en varias entidades estatales para la mejora de los procesos administrativos, permiten que los usuarios se sientan más confiados cuando acuden a una comuna, a algún ministerio o cualquier institución pública, aunque si se habla de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, dicha entidad debería contar con el desarrollo de mejoras que beneficien a los usuarios que acude diariamente para los trámites y documentaciones que requieran, sin embargo ocurre lo contrario, se reciben malas atenciones por parte de los colaboradores, se cuenta con infraestructura inadecuada para los servicios que brindan, cada servicio propia de la documentación labora de una ambigua forma, no tienen manejo de sistemas para la gestión, los empleados carecen de uniformes conforme a la identidad de la entidad, se genera con ello dificultades que están estrechamente relacionadas en relación a la calidad del servicio mencionado hacia los usuarios.

Tal como se ha referido anteriormente, el problema que acarrea cada demora cuando se entregan certificaciones es enorme, el tiempo que toma la espera para la atención, en especial, dentro del área de atención se observa que quien establece contacto con los usuarios no se apresura y provoca con ello mucho descontento con los demás que esperan en las oficinas de la Red de Salud Pacífico Norte - Ancash. Todo lo descrito ha de provocar mucho malestar, reclamos y quejas de los usuarios, estos ya incómodos solo exigen que las

tramitaciones o documentaciones solicitadas se desarrollen eficientemente para satisfacer a todos oportunamente. Es necesaria que sea monitoreada la atención y así saber cómo realizar el trabajo con cada empleado de la Red de Salud mencionada para tomar en cuenta las correcciones de los errores y obtener mejoras en todo el servicio proporcionado.

Entre los antecedentes internacionales; se tiene a, González (2015) en su tesis titulada “Calidad que se percibe de los servicios de salud por usuarios afiliados al Seguro Popular”; la investigación se aborda bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo. La muestra del estudio está conformada por 368 encuestados, requirió en el caso del análisis de datos el análisis factorial exploratorio, Con la determinación de medias y estadístico de frecuencias, cuyos resultados indicaron que los usuarios afiliados al seguro popular califican de regular a buena la calidad que reciben de los hospitales analizados en esta investigación (45%). Concluyendo, a través de la prueba t de Student y Anova de un factor, se determinó una serie de diferencias estadísticamente significativas cuando se trata de la manera en la que se percibe la calidad, según el cómo se encuentre el nivel de atención en las escuelas, los hospitales; el lugar de residencia y sexo de los encuestados.

Armada (2015) en su investigación titulada “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, análisis, percepción y evolución”, la misma que requirió como muestra a 552 usuarios a los cuales se le aplicó una encuesta, se trató de un estudio longitudinal, teniendo como resultado que conforme fue evolucionando lo satisfactorio respecto a los usuarios de cada centro deportivo perteneciente al Ayuntamiento de Cartagena, según los datos pudo señalarse que en el año 1991, los usuarios estuvieron estadísticamente satisfechos, inclusive fue de significativa manera ($t_{240} = 4.846$, $p=.000$), que los usuarios del año 2015; para el año 2015, según sexo, edad y profesión los usuarios más satisfacción experimentaron mujeres comprendidas entre veinticinco a cuarenta y cuatro años, que tienen algún desempeño laboral, concluyendo que los promedios del nivel de satisfacción que perciben los usuarios es alta, ello en relación a cada instalación deportiva de la comuna de Cartagena. Se apreció diferencias pequeñas favorables a los usuarios. En resumen, usuarios de 1991 perciben una satisfacción superior a usuarios del año 2015.

Vallejo (2016) en su tesis “Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa de Dermatología del Hospital IESS Manta”, consideró la

aplicación de una encuesta en las y los usuarios/as, el cálculo muestral proporcionó como cifra a estudiar hasta 540 pacientes. Se obtuvo como resultado que cuando se inicia y finaliza los turnos para proporcionar atenciones a los usuarios estos respondieron hasta 57%, como excelente, un 35% como bueno, un 8%, como regular ello implica entonces que los pacientes cumplieron con el horario en agenda según el sistema. Concluyendo que existe coincidencias como la recepción del personal médico, así como del de enfermería de una calidez humana y buena calidad en la atención dentro del Laboratorio, aunque no fue así en la Farmacia, en este último esperaron más de una hora solo para obtener sus medicamentos.

Entre los antecedentes nacionales; se tiene a, Nina (2018) en su investigación titulada “Calidad de atención del personal y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud, Samegua, 2018”, este estudio lo conformaron cuarenta y dos clientes o usuarios que se acercan a la organización de salud, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se requirió como muestreo el de tipo aleatorio simple; obtenido como resultado que el p-valor, es igual a 0,003 (Sig. Bilateral) y este es menor a 0,05. En tanto, podemos concluir que a medida que se incrementa la buena atención al usuario, se consigue también una mejoría para que el usuario esté satisfecho, manifestando una correlación significativa y directa que existe entre un cliente satisfecho y la calidad de atención en el servicio que brindan los colaboradores del centro de salud mencionada.

Pérez (2018) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018”. Los elementos muestrales se conformaron de 109 usuarios. En este estudio se empleó la encuesta, se aplicó dos tipos de cuestionarios, respecto al tipo de investigación se consideró como básica. Como nivel de investigación se consideró el estudio correlacional y también descriptivo, tuvo un enfoque cuantitativo, y fue una investigación no experimental y transversal, los resultados indicaron que la mayor parte de los encuestados consideró que el calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), mientras que para el 37.6% el nivel es mala y para el 16.5% es de nivel buena, predominando el nivel regular durante la calidad de servicio en los usuarios en consultorios externos del nosocomio “Víctor Larco Herrera“ ubicado en Lima (2018), la conclusión reveló las variables están directamente relacionadas. Aquello que se pudo demostrar con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01, además se estableció que $Rho = 0,750$).

Velásquez (2016) en su tesis de “Gestión administrativa y Calidad de servicio del departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna”, en este estudio se requirió la elaboración y aplicación de dos cuestionarios. En lo que a los resultados se refiere llegando a una correlación de Pearson de 0,700 teniendo una significancia e 0,01 menor al estándar., se concluye que las gestiones de temas administrativas tienen mucha relación con el servicio de calidad y de qué manera esta se proporcionas en el departamento de consulta del hospital en mención.

Bejarano (2016) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, 2016”. El instrumento se aplicó a una agrupación de 4,225 moradores correspondientes a la localidad de Cartavio, así como sus anexos registrados en la Base de Datos que pertenecía a lo que involucra el servicio de administración de fiscalización y tributación de la entidad edil. El resultado fue que el 63% de encuestados respecto al servicio de fiscalización y administración tributaria pertenecen al género femenino, en el caso del género masculino correspondió un 37%. En relación a la edad cuando se trata del servicio de fiscalización y administración tributaria, hasta un 2% de los usuarios tienen entre 23 a 28 años de edad, se tiene también entre 28 a 33 años (3%), entre 33 a 38 años (4%), entre 38 a 43 años (6%), entre 43 a 48 años (7%), entre 48 a 53 años con un (11%), entre 53 a 58 años (14%), entre 63 a 70 años (24%) y finamente entre 58 a 63 años (29%). Se concluyó que existe una baja relación, pero significativas entre variables, servicio de calidad y usuario satisfecho, además se obtuvo como valor de $p = 0,117$, dicho valor implica que hay espacio para una relación, por tanto, mientras mayor sea la satisfacción será porque hubo mayor calidad de servicio por parte de la organización.

Barrientos (2018) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”, empleó un enfoque cuantitativo, además se consideró la aplicación de un diseño descriptivo además de correlacional, fue no experimental. Se tuvo a 60 colaboradores como parte de la población a investigar y se empleó la encuesta en forma transversal. Los Resultados fueron que tanto la satisfacción del usuario, así como la atención de calidad tiene una relevante significancia de correlación ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852). De esta manera se pudo confirmar que siempre y cuando exista una positiva calidad de atención en cada usuario, este estará más satisfecho con el servicio. Se concluyó en que hay directa correlación, entre la

variable calidad de servicio y satisfacción del usuario respecto a los servicios de Farmacia en el Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que mejore la calidad de atención en el servicio, también mejora la satisfacción del usuario.

Montalvo (2018) en su investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Especialidad de Traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017”, se consideró no experimental como tipo de investigación, en cuanto al diseño fue descriptivo correlación, la aplicación de instrumentos fue transversal, como población se compuso por los usuarios que asisten para ser atendidos por el área de traumatología, los elementos muestrales se conformaron por los 152 usuarios. Los resultados permitieron conocer que la calidad del servicio tiene un regular nivel, el grado de satisfacción que evidencian los usuarios resulta muy regular, el factor tangibles constituye una dimensión de la calidad del servicio que guarda relación con la satisfacción de los usuarios, se concluyó en una consistente relación entre la satisfacción de usuarios y la calidad del servicio dentro del servicio de traumatología en el nosocomio Santa Rosa de Puerto Maldonado en el 2017 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Lo cual implica que en tanto haya una elevada calidad del servicio, los usuarios experimentarán más satisfacción.

Entre los antecedentes locales; se tiene a, Raza (2017) explicó en su investigación de maestría titulada “Calidad de Atención al usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I- Nuevo Chimbote, 2017”, esta investigación específicamente no experimental donde se usó un cuestionario, el cual se aplicó en 610 usuarios como muestra. Teniendo como resultado que el 60.27% de los Usuarios externos del servicio de emergencia en el hospital Essalud I- Nuevo Chimbote consideró como regular el servicio, el 23.24% como deficiente y el restante 16.49% como bueno, concluyendo que la variable se percibió en un cincuenta y cuatro por ciento en cuanto a usuario satisfecho, justificando de esta manera que se ampliaron los planes que mejorara un mejor servicio de calidad.

Vega (2016) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”. La investigación fue de tipo no experimental, utilizó un cuestionario como instrumento destinado a 32 trabajadores, los resultados indican que 19 trabajadores pertenecientes a la dirección de fármacos quienes opinaron que es mala la calidad del servicio, de ellos siete afirmaron que es regular el nivel de la calidad del servicio, solo seis opinaron que hay una

buena calidad del servicio; se concluyó en que el coeficiente de correlación proporcionó un valor de 0.740, lo cual indicó una correlación moderada y positiva, como valor calculado se obtuvo un $t = 6.03$, lo siendo mayor al valor del tabular (1.97), por tanto, el valor en la que respecta a la región de rechazo es de H_0 , definiendo así que en entre las variables existe una clara influencia.

Rubio (2016) en su tesis titulada “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. 2016”, se realizó una investigación correlaciona, donde se aplicó una encuesta a 300 usuarios. Teniendo un resultado de $r = +0.943$ y $p = 0.000$, Sin embargo, las dimensiones de la Calidad de atención que muestran o presentan mayor satisfacción son: Aspectos tangibles (66.5%) y capacidad de respuesta (60%), y las dimensiones que evidenciaron una notoria insatisfacción fueron la Fiabilidad hasta un 57%, la Seguridad hasta un 57%) Se concluyó en una demostrativa correspondencia en la percepción del factor demográfico de sexo, ocupación, instrucción, grado, estado civil del cliente e ingreso mensual familiar.

Alatrística (2016) en su investigación titulada “Gestión Pública denominada Calidad de los servicios médicos y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital I ESSALUD, Nuevo Chimbote – 2016”. Se realizó una investigación correlaciona, donde se aplicó una encuesta a 640 usuarios, teniendo un resultado que la satisfacción es deficiente en el caso de asegurados, con respecto con la calidad de servicio que brinda el nosocomio se pudo demostrar la relación entre sus variables de estudio, llegando a la conclusión de que 70% de los pacientes que están asegurados mencionan que la atención que reciben es deficiente.

Camba (2014) en su investigación titulada “Calidad de Servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso – Chimbote”, investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental; en 142 usuarios del servicio odontológico. Teniendo como resultado que cuentan con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción, con referente a sus dimensiones respecto a la calidad en el servicio, satisfechos 39% y de insatisfacción 61%, en cuanto a tangibles, 46% de insatisfacción y 54% como satisfechos en cuanto a capacidad de respuesta, un 35% como insatisfacción y 65% como satisfechos en cuanto a seguridad, un 51% de insatisfacción y 49% de satisfechos en cuanto a empatía. Se concluyó que la calidad en el servicio de odontología de dicho nosocomio se percibió por los usuarios con una satisfacción mayor.

La calidad de cualquier servicio o producto se caracteriza como el artículo mismo o el servicio que se obtiene derivado del proceso productivo o servicio que ha de determinar el nivel de su correspondencia con el cúmulo de establecidas exigencias por la técnica documentación y los consumidores.

La calidad del servicio se va desarrollando en el camino de manera que en un determinado momento se llega a alcanzar la excelencia, esto se debe a que se trabajó con innovación, el trabajo o factor personal del trabajador y la debida atención a los clientes, sin olvidar que todo esto se fundamenta en el buen liderazgo. (Peters, 1982). Por su parte, Crosby (1984) indica que calidad, es poder ofrecerles a los clientes un producto que no tengan ningún tipo de errores y además de hacerlo en el tiempo más breve. Además, la filosofía y la calidad se basan principalmente en tener mayor error. Para ello, el autor afirma que el realizarse todos los días un control estricto, no garantiza en lo absoluto la calidad de un producto sino simplemente se puede conocer su estado. Así mismo, se debe resaltar también que el éxito solamente dependerá de un trabajo eficiente y eficaz (p.73). Entonces para alcanzar la mejora de un servicio, se cometerán errores, sin embargo, gradualmente irán disminuyendo a medida que se gane experiencia. Además, la calidad total de un producto no tiene que ver directamente con un control.

La calidad que posee un producto o servicio será siempre lo que va a satisfacer las necesidades de un cliente, de manera que en el precio del mismo está incluido el buen manejo de la calidad. Además, contar con calidad no solo en los productos sino también en el proceso, información, servicio, trabajo, objetivos, empresa, sistema, recursos, etc. La calidad debe ser controlada en todas las áreas, para evitar errores. Por otro lado, la calidad es fundamentada en producir, desarrollar, diseñar y hacer la entrega del producto, que será que el usuario o cliente sea satisfecho (Ishikawa, 1985).

La calidad tiene un grado de similitud, útil para los clientes y a un bajo costo, el autor, además deja 14 puntos de mucha importancia, para que los encargados de la parte administrativa puedan desarrollar una mejor productividad, competitividad y posición en cuanto a la calidad se refiere (Deming 1986). Por otro lado, Feigenbaum (1991), nos dice que la calidad es un sistema muy eficaz que tiene la capacidad de integrar los esfuerzos en: calidad – mejora; calidad – desarrollo y calidad – mantenimiento de todo el equipo que

integran la organización. Siendo el marketing, la producción, el servicio y la ingeniería lo que van a servir de complemento a que un usuario quede satisfecho (p.53).

La definición de la calidad involucra muchas fases que posteriormente van a intervenir en la elaboración de un buen servicio, haciendo uso de cada uno de los recursos que sean necesarios para que ayuden a prevenir las fallas y además involucrando a toda la empresa, reduciendo la buena relación entre los trabajadores y su clima laboral, es decir, fortalece la relación entre los usuarios externos e internos (Albrecht, 1992, p.65).

Existen dos definiciones que merece la calidad; una describe características en conjunto que tiene todo servicio o producto y que es capaz de satisfacer cualquier necesidad del cliente, el otro concepto que se refiere a la calidad cuando no se tiene ningún tipo de debilidades. De esta manera, no queda la menor duda de que si se desea lograr una buena calidad en el servicio, es preciso que se cuente con una organización que brinde calidad al 100%. Esto quiere decir, que las altas gerencias deben tener la capacidad para producir buen servicio, debe ser, además, capaz de participar y dirigir los proyectos que aseguren el mejoramiento de la calidad (Juran, 1996, p.10).

A través del entorno en que se relaciona la empresa con su entorno y la conexión del marketing son aquellos factores que harán que la calidad puede lograrse, ya que este proceso podrá hacer que se pueda conocer las necesidades del consumidor y así poder satisfacer sus necesidades. En cuanto a la valoración de la calidad se refiere, esta se logra cuando se brinda un servicio, por tanto, que el usuario queda satisfecho cuando sus expectativas son cumplidas por el servicio o producto. (Pérez, 2005, p.97).

Toda institución que se dedica a ofrecer a la sociedad algún tipo de producto o servicio, siempre será algo intangible lo que ofrece, pues de esta manera el cliente o usuario receptor evaluará lo que se le brinda mediante su percepción y también por la satisfacción que siente al adquirir el servicio.

En otra dirección, el servicio se ve reflejado más en lo que se ha obtenido cuando se trabaja con dedicación. De manera que un usuario bien satisfecho y feliz siempre hablará cosas positivas y buenas del servicio que recibió. De esta manera, los autores, Zeithalm, Parasuraman y Berry, afirman que donde prevalezca los servicios, serán en un futuro líderes, ya que se obsesionaron con brindar un excelente servicio, y la utilizan de diversas formas,

con el único fin de mejorar su productividad de manera que puedan alcanzar la confianza y lealtad de sus clientes. También, muchas empresas utilizan la calidad para competir con el precio de la competencia. (p.163).

Muchas entidades siguen lineamientos para que así puedan brindar un buen servicio, lo que en un futuro los pueda llevar al éxito. Tanta es la preocupación de estas organizaciones por hacer las cosas correctas y siempre están cuidando cada detalle que les falta, es por ello que estas empresas son las consideradas exitosas. Un buen servicio de calidad, viene a ser lo que el cliente percibe al momento de ser atendido, cuando este satisface sus expectativas que están ligadas con un desempeño cuantitativo y cualitativo (Larrea, 1991, p.132).

El cliente no está ajeno al proceso de la calidad de servicio que se ofrece, de manera que siempre estará involucrado con lo que acontece a su alrededor. Por ello, el consumo, la evaluación y el servicio, son tres elementos primordiales que diferencian a los productos del servicio. El servicio es algo invisible debido a que se refleja en las acciones del colaborador y las experiencias del consumidor; de tal manera que cada servicio va a variar según dependiendo de la organización o empresa a la que pertenezca, según la evolución de sus procesos, según la solución de problemas, según la producción y según el consumo. Los clientes que consumen los servicios de manera seguida están siempre involucrados en la producción de los productos, pues observan y evalúan los procesos de servicio mientras lo experimentan (Zeithaml, 1991, p.215).

La calidad de servicio se diferencia entre la expectativa y la percepción, de manera que analiza cuales fueron las condiciones más importantes en cuanto a las formaciones de expectativas, concluyendo que los condicionantes fueron la comunicación oído – boca, entre los usuarios de servicio (Parasuraman, 1993, p. 158). Además, el servicio al público se basa en unos conjuntos de estrategias que toda empresa deberá elaborar junto a sus trabajadores y directivos con el objetivo que estos mantengan a sus clientes satisfechos, mucho más que la competencia. (Serna, 1999, p. 179). En un concepto más totalitario, la definición de servicio tiene muchos significados, pero que se entiende como el conjunto que presta algo, ya sea de forma cualitativa o cuantitativa, lo que acompañaran a que pueda prestar un buen servicio o producto (Ruiz, 2001, p. 156).

Todas las empresas deberán producir y diseñar sus propios servicios con la única finalidad de poder saciar las expectativas del cliente. De esta manera surgen muchas

interrogantes acerca de lo que los usuarios esperan del servicio, de las dimensiones las importantes, de manera independiente que servicio que ofrece. (Fernández, 2004, p. 353). Por su parte, (Tigani, 2006, p. 126) nos dice que es todo trabajo o acción que realiza una persona con el fin de solucionar cualquier problema que tenga el cliente, de esta manera podemos ver que el mundo en el que vivimos existen muchas personas que demandan de buena atención para poder satisfacer sus necesidades dependerán únicamente del servicio que se les brinde, de esta manera los clientes internos nutren la definición del servicio de manera directa y los que aún no lo realizan de esta forma, debe empezar a ponerlo en práctica.

Cualquier tipo de servicio es una actividad que ofrece una persona a otra y que encierra el tiempo, la habilidad, el conocimiento, la atención, el ofrecimiento de ayuda, la solución de algún problema. La calidad de servicio cuenta con características complicadas y únicas, con alto nivel de complejidad y se detalla como una actividad: inseparable, heterogéneo, intangible, no tiene propietario, el cliente es participante de la actividad, es fluctuante a la demanda y no es almacenable. Al momento de describir la calidad de servicio, se puede entender muchos factores que de alguna manera involucran al proceso, es por ello que se tiene una buena calidad de servicio, la empresa no solo debe pensar en sus propios beneficios, sino pensar en un factor importante para que las personas tomen decisiones. El poder dirigir el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente, el conocer lo que el cliente necesita, el saber recibir y hacer cambios si fueran necesarios son algunos pasos para lograr la buena calidad en el servicio (Olvera y Scherer 2009).

En todo proceso del servicio, es el cliente o usuario el único que está involucrado, y también el único que puede ser evaluador del servicio que recibe, de manera que utilizar sus percepciones de acuerdo al servicio para evaluar. La calidad recibida del usuario, se medirá con el instrumento de investigación denominado Servqual, la cual determinará que el cliente evalúe el servicio de calidad, comprando sus percepciones y expectativas. Este instrumento puede ser aplicado en cualquier organización que brinde servicio. Un buen servicio es aquello que la empresa ofrece a su público, ya sea mediante una intangible acción, o al momento de crear valor, así mismo al momento de promover beneficios bueno a los clientes, en un determinado lugar, teniendo como resultado un cambio en el cliente receptor (Lovelock, 2011).

Es de esta manera como el cliente se va convirtiendo en aquel juez quien será que determine la calidad del servicio, pues será este el que buscará que el servicio que se le brinde tenga las mejores dimensiones como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, los elementos intangibles, credibilidad, cortesía, profesionalismo, accesibilidad, seguridad, comprensión y la comunicación. De manera que se difícil de medir y definir a los factores que determinen la medición de la calidad (Deulofeu, 2012, p. 248).

En lo que respecta a la calidad basada en la satisfacción de los clientes, según las investigaciones, indican que muchas veces los clientes prefieren un servicio no frecuente, razón por la cual mantienen previas experiencias. Esto es un problema cada que se le pide a una empresa que justiprecien los atributos de sus bienes. Las investigaciones realizadas en cuanto a la complacencia del cliente nos enseñan que los pacientes siempre van a optar por un servicio frecuente. Este problema surge cuando se les pide que vayan a evaluar su calidad de servicios con un alto nivel de credibilidad. Es esta forma la calidad de servicio se evaluará de manera periódica, lo que significa que se revisará los servicios adicionales, así como los procesos y todo esto porque ambos tienes importancia. Para medir la calidad de los productos se necesitan diferentes enfoques, debido a la naturaleza e intangibilidad de los servicios. En mucho caso será el cliente, el mismo que participará en la ejecución del servicio. El autor Zeithalm identifica diez razones que son los más utilizados para que se pueda evaluar la calidad y que posteriormente se consolidan en cinco dimensiones grandes que son: confiabilidad, aseguramiento, empatía y elementos tangibles. Además, las dimensiones Servqual contiene cinco extensiones, en las que además preexisten diferentes talantes que se pueden calcular en un nivel de siete puntos, que van desde muy de acuerdo a muy desacuerdo, con un total de veintidós enunciados (Lovelock 2011).

Los elementos tangibles se pueden palpar, tocar, ver y diferenciar de los conocimientos, abstracciones y emociones. Esta definición se usa para nombrar todo aquello que se puede probar o tocar, por ejemplo: las subestructuras mecánicas, el personal, lo material de comunicación y los equipos. Las instalaciones de un establecimiento de servicios son atractivas ante los ojos; los trabajadores tienen apariencia pulcra, sus equipos aspecto moderno y los compendios materiales son encantadores visualmente (Macedo, 2009).

La fiabilidad es utilizada para referirse a algo que es netamente honesta y que siempre nos dará la misa consecuencia. La habilidad es para que se pueda ejecutar el servicio que

uno promete se manera cuidadosa y fiable, cuando la entidad de servicio promete realizar algo en un determinado tiempo, lo hace, así también, cuando un usuario tiene algún problema, la entidad se muestra en resolverlo. La entidad siempre deberá concluir el servicio en el tiempo y momento pactado ya que de eso dependerá la fidelidad y preferencia de sus clientes (Soto, 2010, p.171).

La capacidad de respuesta, es aquella respuesta con una aceptable calidad y dentro de un tiempo y costo tolerable. En cuanto al carácter y habilidad de los trabajadores para poder ayudar a suministrar la mejor prestación al usuario. Así mismo, los empelados comunican a los clientes cuando se deberá de terminar de realizar o brindar el servicio, los empleados siempre estarán a la vanguardia de ofrecerles un servicio rápido y dispuesto a ayudar en cualquier situación de problema y nunca estará un empelado muy ocupado para responder alguna duda a sus clientes (Ramos, 2010, p.91).

La seguridad, el concepto de seguridad posee muchos usos, según las características, es decir realza la propiedad de algo donde no se halla peligro, riesgos ni daños. Por lo tanto, la seguridad es considerada como una certeza, la atención y conocimiento mostrados por las habilidades de los empleados para que se pueda inspirar confianza y credibilidad. Se sienten seguro en las transacciones, los empleados tienen en deber de trasmitir confianza a los clientes y conocimiento para resolver todas sus dudas (Restrepo, 2009, p.101).

La empatía, es el contenido cognitivo y psicológico de percibir o sentir lo que el cliente siente si en caso fuera su situación. Consiste en que deberá comprender las emociones y sentimientos, de manera que intente experimentar de objetiva y racionalmente lo que está sintiendo el otro individuo. Todas las instituciones que se dedican a brindar servicio, brindan a sus clientes o usuarios la atención individual que se merece cada persona, cuenta con empleados que les ofrecen atención de manera personal, tiene horarios de trabajo rotativos y convenientes para sus trabajadores y además, comprende las necesidades que tiene cada uno de sus clientes (Pérez, 2009, p.137).

El cuestionario Servqual consta de cuarenta y cuatro preguntas las cuales se dividen veintidós para lo que respecta a las expectativas de la calidad y las otras veintidós son para las percepciones. Luego de ello se procede a generar el correcto análisis cuantitativo, calculando las apreciaciones medias (P-E) para cada una de las dimensiones según los ítems que les corresponden. Además, asegura que se puede asignar la misma importancia a cada

dimensión, pues se puede incluir una pregunta en el cuestionario con la finalidad de que el encuestado tenga entre 100 o 10 puntos de una escala de 0-10 o 0-100 con cada una de las dimensiones presentadas, esto según la importancia que se les asigne. De tal manera que el cliente se verá en la obligación de priorizar y decidir qué dimensión son más importantes. También, que las dos últimas son las alternativas que mejor se presta ante el análisis de conjuntos. Sin embargo, los trabajadores empíricos utilizan las dos primeras ya sea por su mayor simplicidad suponiendo que esto no debe coincidir con las preferencias de los clientes. Según la base de datos empelada se pudo constatar que las alternativas de preguntas a los clientes en cuanto a la importancia de las dimensiones y la manera de que esto genera inconvenientes, los clientes o entrevistados se destinan a decir que todas las dimensiones son realmente importantes (Paul, 1997).

Estar actualizados es un reto y una necesidad hoy en día. Los gestores públicos tienen la responsabilidad de trabajar en pro de la mejora en los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Para ello, es necesario saber hacia dónde apuntan las tendencias globales que impactan el proceso de modernización del Estado.

Conocer las tendencias, preverlas, estudiarlas y adaptarlas al entorno local es uno de los trabajos de los gestores públicos innovadores. Durante la última década, el sector público peruano se ha preocupado por mejorar sus procesos, empezando por la profesionalización de sus empleados. Por eso, todo gestor público debe empezar a apropiarse de las tendencias como son la Participación Ciudadana, Uso Masivo de Internet en todo el país y la Interoperabilidad en las entidades y servicios públicos interconectados.

Por lo tanto, la formulación del problema de investigación se resume a: ¿Cuál es el nivel de servicio que recibe el usuario en la Red de Salud Pacífico Norte - Ancash 2019?

La investigación presentada se justifica con el objetivo de poder comprender el estudio de manera que pueda responderlas interrogantes que se han planteado, avalado de que la intención de dicho estudio es significativa y que muchos serán beneficiados.

Es conveniente profundizar el estudio con conocimientos del tema elegido, porque será estas líneas las que servirán de soporte para la aportación de nuevos planteamientos de

mejora ante las dificultades que se suscitan en el departamento cuando un cliente se dirige a iniciar un trámite en las ventanillas de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash.

En cuanto a la relevancia social, la investigación tendrá como punto principal la trascendencia que tendrá la misma en la sociedad a misma que beneficiaran a cada uno de los usuarios cuando estos se dirijan a realizar algún tipo de trámite dentro de lo que concrete a las actas y certificados de la Red de Salud de Pacifico Norte – Ancash. Los resultados, además se van a obtener cuando la investigación finalice y servirán para mejorar el proceso en las áreas administrativas. Este estudio está orientado para mejorar la gestión que tenga que ver con los trámites de manera que los clientes o usuarios tengan un beneficioso alcance cada vez que asistan a la entidad pública.

Esta investigación tiene implicancias prácticas, por lo que servirá para que se pueda solucionar los problemas que existen dentro de la organización, debido a la demora que existe por parte de las áreas administrativas para emitir una solución o respuesta al usuario. El estudio presentado desea tener implicancias a través de las propuestas de mejora con la finalidad que los usuarios encuentren un desarrollo positivo ante sus problemas.

Así mismo, la investigación tiene valor teórico ya que con por medio de esta se pretende incrementar el conocimiento de los estudiantes y administrativos, y a su vez reforzar teorías que ya existen. En cuanto a los resultados obtenidos durante el estudio se pueden verificar con mucha más amplitud cómo se comportará la variable de estudio, sin embargo, debido a que la investigación descriptiva solo vamos a describir la variable en su forma natural, sin alterarla, pero teniendo la certeza de que los resultados nos permitirán conocer más a fondo el presente tema. Además, debemos revisar nuevas teorías para saber si nuestra variable guarda alguna relación con otra.

En cuanto a la utilidad metodológica, esta investigación pretende ayudar a que se cree un nuevo instrumento capaz de analizar y recolectar datos, además de tener la convicción de desarrollar un concepto nuevo con el fin de generar aporte teórico metodológico. Además, este estudio aporta al conocimiento de la variable en su totalidad metodológica.

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019.

Objetivos Específicos

Identificar la calidad del servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019.

Identificar la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019.

Identificar la calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019

Identificar la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019

Identificar la calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019

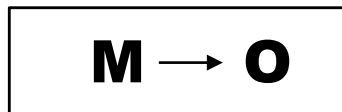
Este trabajo de investigación, es de tipo descriptiva, de manera que se debe plantear las hipótesis para ser utilizada como medio para predecir un valor o un dato, lo cual posteriormente se va a observar o medir (Hernández, 2018).

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño que emplea esta investigación es de tipo descriptiva simple, con propuesta, en la que el investigador o investigadora recogerá los datos de la información relacionada con el objeto que se está estudiando; en caso no se presentará el control necesario de un debido tratamiento de estar constituida por una población o variable de estudio. (Hernández et al., 2014, p. 244-259).

La investigación constituye el siguiente diseño:



Dónde:

M: Usuarios de la oficina de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019.

O: Servicio de atención

2.2. Variables, operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
calidad de servicio	La calidad de servicio contribuye a que se fortalezca la relación de la empresa con sus clientes, además desarrolla las relaciones con los usuarios, rebaja la sensibilidad de los precios, eleva el nivel de las referencias personales, disminuye la rotación de personal y aumenta la motivación, entre otros factores Parasuraman et al (1992, p.145).	La calidad de servicio se compone de las siguientes dimensiones: tangible, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. La variable fue evaluada a través del cuestionario.	Tangible	Presentación publicitaria de la empresa	Ordinal
				Apariencia del Personal.	
				Apariencia de las Instalaciones	
			Fiabilidad	Confiabilidad	
			Seguridad	Efectividad	
				Disponibilidad	
			Capacidad de respuesta	Profesionalismo	
				Cortesía	
			Empatía	Individualizada	
				Comprensión	

Nota: Elaboración propia del autor

2.3. Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por los usuarios que acuden a la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019. Esto debido a que la población viene a ser el total de elementos o individuos a quienes se refiere el estudio, es decir, todos aquellos elementos que estudiaremos, también llamado universo (Hernández y Mendoza, 2018).

La muestra como el conjunto de elementos que representan a la población de estudio (Hernández et al., 2014, p.141). y por ser una población infinita se procedió a utilizar el muestreo probabilístico, determinándose la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = es el tamaño de la muestra;

Z = es el nivel de confianza;

P = es la variabilidad positiva;

q = es la variabilidad negativa;

N = es el tamaño de la población;

E = es la precisión o el error.

Luego, para el siguiente estudio se debe tener en cuenta que una población conformada por 9,941 personas se le considerara una confianza de 95% y un error de 5% y con estas proporciones consideraremos $p = 0.05$.

Entonces:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (9941)}{(9941 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} \\ n &= \frac{0.9604 * 597}{9940 * 0.0025 + 0.9604} \\ n &= \frac{9547.34}{25.8104} = 369.90 = 370 \end{aligned}$$

El muestreo es una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población (Hernández et al., 2014, p.148). Entonces, aplicaremos una muestra de 370 encuestas, mediante el muestreo aleatorio simple porque Cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio.

Criterios de inclusión.

Pacientes o usuarios que tengan disponibilidad para ser participantes del presente estudio, firmando el consentimiento informado.

Pacientes o usuarios mayores de 18 años de ambos sexos.

Pacientes o usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte.

Criterios de exclusión

Usuarios que rechacen ser participantes del estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas nos sirven para darle solución a los problemas prácticos, debido a que son procedimientos sistematizados. Se debe seleccionar la técnica teniendo en cuenta lo que se desea estudiar o investigar. Las técnicas pueden ser: el análisis de documentos, la observación, la encuesta y las escalas de medición de actitudes (Sánchez & Reyes, 2015).

- La encuesta, persigue el poder averiguar la opinión que tiene una determinada sección de la sociedad ante un problema suscitado. Esta pericia esta netamente ubicada para que se pueda establecer la relación inmediata con los individuos que se considere los principios de averiguación de lo que se investiga. Se realiza con el objetivo de recolectar información abierta y precisa; se utilizó esta técnica porque cuando se quiere generalizar el resultado a una población definida, porque es más fácil obtener una mayor muestra que en otras metodologías y también es especialmente indicada para recoger opiniones, creencias o actitudes.

Los instrumentos son aquellos medios auxiliares para registrar y recolectar todos aquellos datos obtenidos mediante el uso de las técnicas y pueden ser: el cuestionario.

- El cuestionario organizado, es aquella peculiaridad de la habilidad de la encuesta, que va a consistir en enunciar un contiguo de investigas sistematizadas, que se formularan de manera idéntica para todos los encuestados, el cual contiene descripción del cuestionario, dimensiones, numero de ítems, escala de valoración y tiempo de duración.

Variable	Técnica	Instrumento	Unidad de información
Calidad de servicio al usuario	Encuesta	Cuestionario Estructurado	Usuarios que acuden a la Red de Salud Pacifico Norte - Chimbote

Validez y confiabilidad de instrumentos

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos en el tema, a quienes se les entrego para que en un plazo de una semana evaluar arduamente el instrumento, fueron los que determinaron si el instrumento formulado se encuentra bien fundamentado y desarrollado, para luego pasar a aplicar dicho instrumento.

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con el que se evaluará el NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte con características similares a la muestra, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.835$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es ALTAMENTE CONFIABLE.

2.5. Procedimientos

Se solicitó permiso a la autoridad competente de la Institución gubernamental Red de Salud Pacifico Norte – Ancash.

Se procedió a estar todo un día laborable dentro de la Red de Salud Pacifico Norte - Ancash, para poder aplicar el cuestionario de expectativa a todos los usuarios que ingresen a realizar algún trámite.

Se procedió a trasladar los datos obtenidos al programa SPSS, para la obtención de las gráficas correspondientes.

Se realizó un diagnóstico, de la situación que atraviesa la entidad, mediante el análisis de los datos obtenido.

Días después se procedió a estar todo un día laborable dentro de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, para poder aplicar el cuestionario de percepción a todos los usuarios que ingresen a realizar algún trámite.

Se procedió a trasladar los datos obtenidos al programa SPSS, para la obtención de las gráficas correspondientes.

Se realizó un análisis, del contexto de la entidad, a través del estudio de los dos instrumentos aplicados, para que finalmente dar desarrollar un plan de mejora.

2.6. Método de análisis de datos

Aquí aplicamos una estadística descriptiva, el proceso de las reseñas a través de los métodos estadísticos, haciendo uso del programa SPSS versión 22.0, con el objetivo de establecer, recopilar, tabular y clasificar los datos estadísticos obtenidos. Después de esto, se presentarán los resultados en figuras y tablas estadísticas

2.7. Aspectos éticos

En la investigación presentada se hace uso exclusivo de los principios éticos brindados por la Universidad Cesar Vallejo a través de Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV.

Principio de respeto por las personas en su integridad y autonomía

Reconoce la dignidad humana, independiente de la procedencia, estatus social o económico, etnia, género u otra característica, donde los interese y el bienestar del ser humano está por encima de los intereses de la ciencia, y respeta su autodeterminación como su cosmovisión cultural (Universidad Privada Cesar Vallejo, 2017, p.5).

Principio de la búsqueda del bienestar

Se orienta a hacer y buscar el bien de las personas del proceso de investigación, evitando riesgos o posibles daños, así como también busca la preservación del medio ambiente (Universidad Privada Cesar Vallejo, 2019, p.5).

Principio de Honestidad

Referido al proceso de transparencia de la investigación, en la divulgación de los hechos investigados de tal modo que sea posible la repetibilidad de los resultados en caso de que otros investigadores desearan corroborar los hechos conocidos en nuevos estudios o bajo condiciones experimentales diferentes (Universidad Privada Cesar Vallejo, 2019, p.5).

Principio de Responsabilidad

Los investigadores deberán asegurar que la investigación se ha realizado cumpliendo estrictamente con los requisitos éticos, legales y de seguridad, respetando los términos y condiciones establecidas en los proyectos de investigación (Universidad Privada Cesar Vallejo, 2019, p.5).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la calidad de servicio al usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	11	36,7	36,7	36,7
En proceso	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

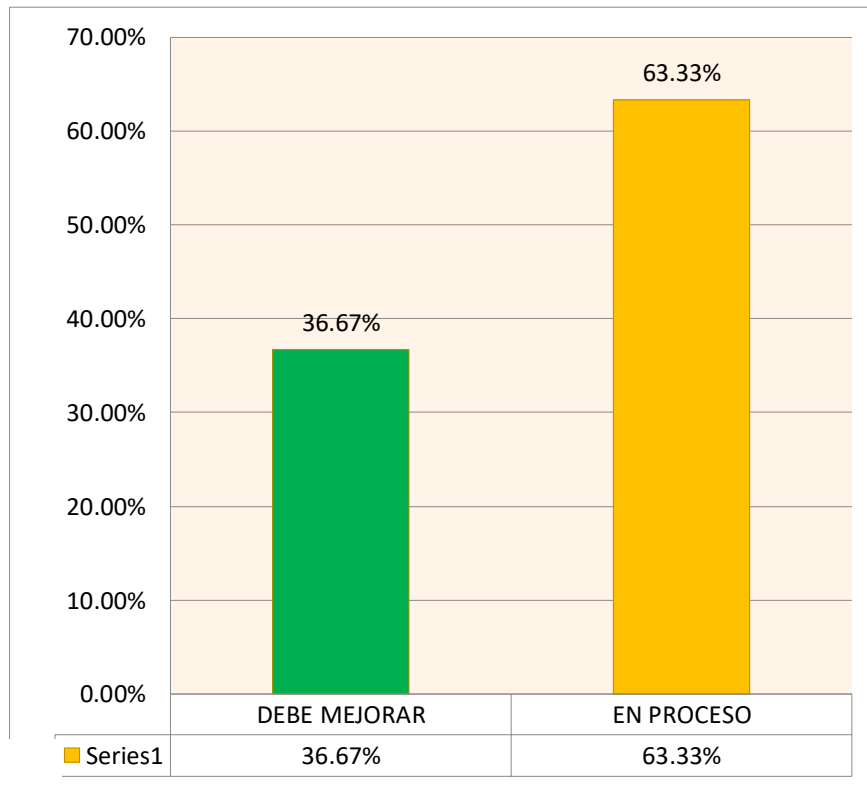


Figura 1
Niveles de la calidad de servicio al usuario

Interpretación:

En conjunto, un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar

Tabla 2

Niveles de la dimensión Tangibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	4	13,3	13,3	13,3
En proceso	25	83,3	83,3	96,7
Aceptable	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

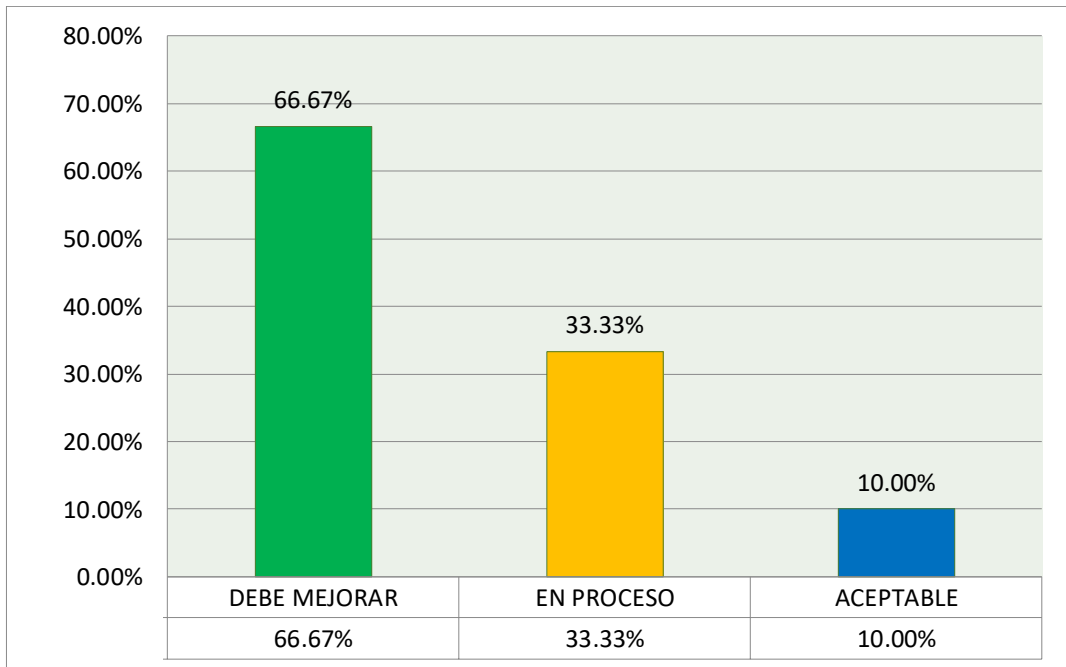


Figura 2
Niveles de la dimensión Tangibles

Interpretación: Un 3% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% la dimensión está en proceso de mejora, para un 13% la dimensión debe mejorar.

Tabla 3

Niveles de la dimensión Fiabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	16	53,3	53,3	53,3
En proceso	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Interpretación:

Un 47% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que

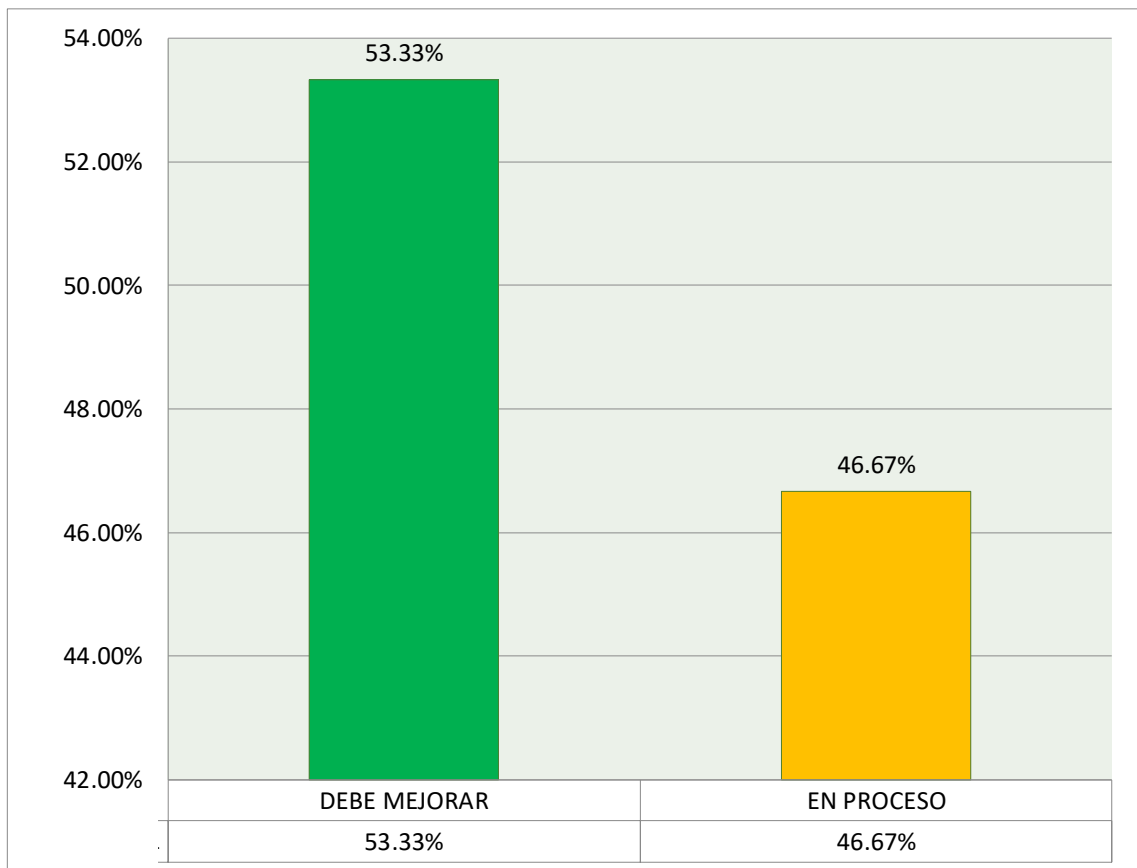


Figura 3
Niveles de la dimensión Fiabilidad

Hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Fiabilidad, para un 53% la dimensión debe mejorar.

Tabla 4

Niveles de la dimensión Seguridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	19	63,3	63,3	63,3
En proceso	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

:

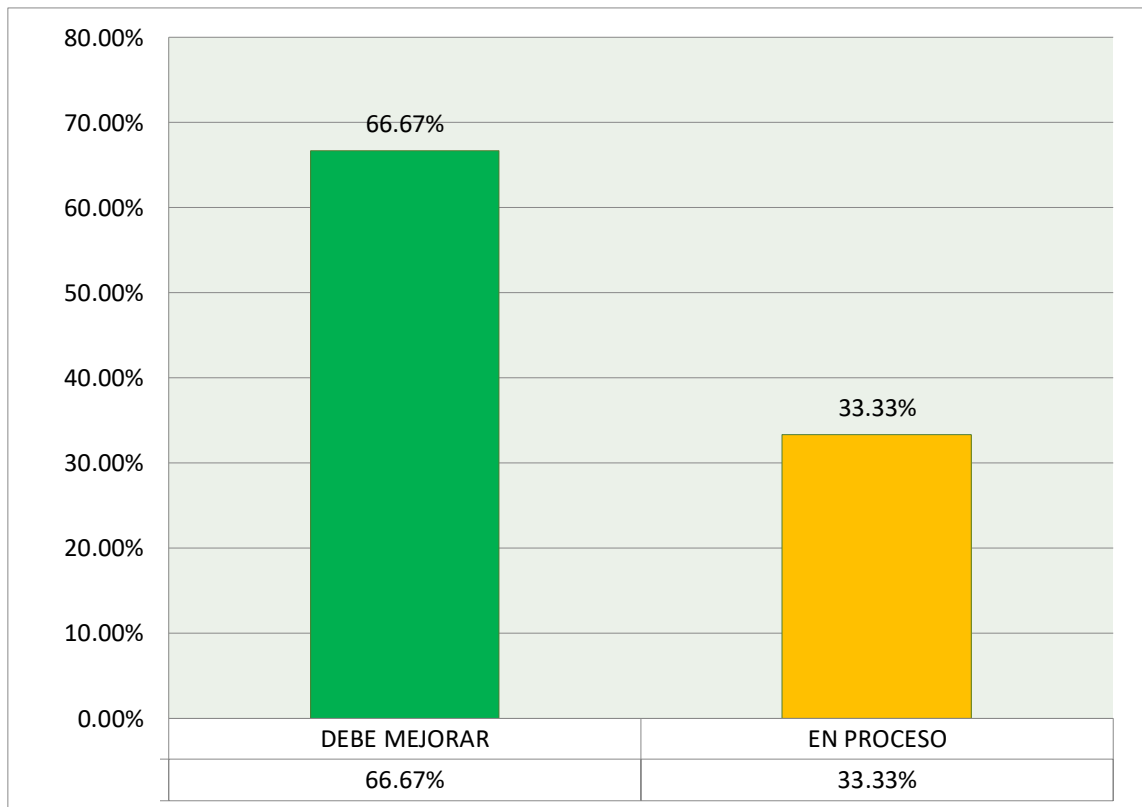


Figura 4
Niveles de la dimensión Seguridad

Interpretación:

Un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% la dimensión debe mejorar.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	16	53,3	53,3	53,3
En proceso	11	36,7	36,7	90,0
Aceptable	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

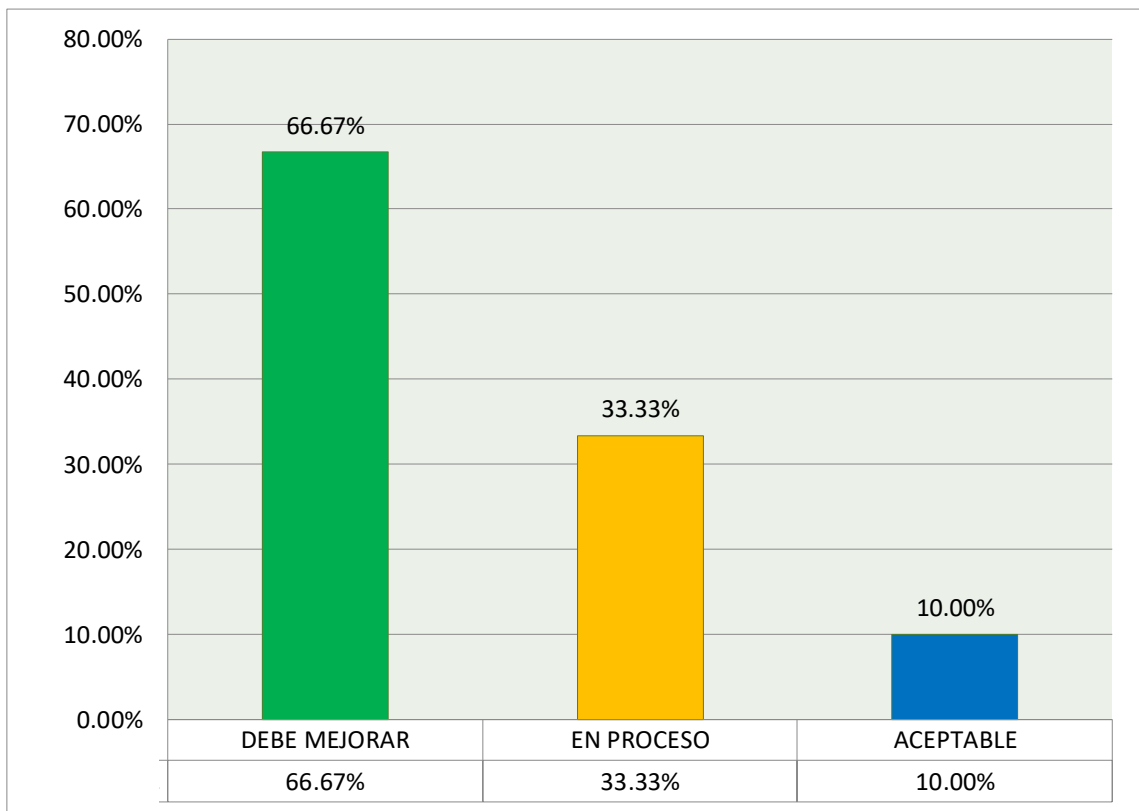


Figura 5
Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación: Un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Capacidad de respuesta, para el contundente 37% la dimensión está en proceso de mejora, para un 53% la dimensión debe mejorar.

Tabla 6

Niveles de la dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	20	66,7	66,7	66,7
En proceso	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

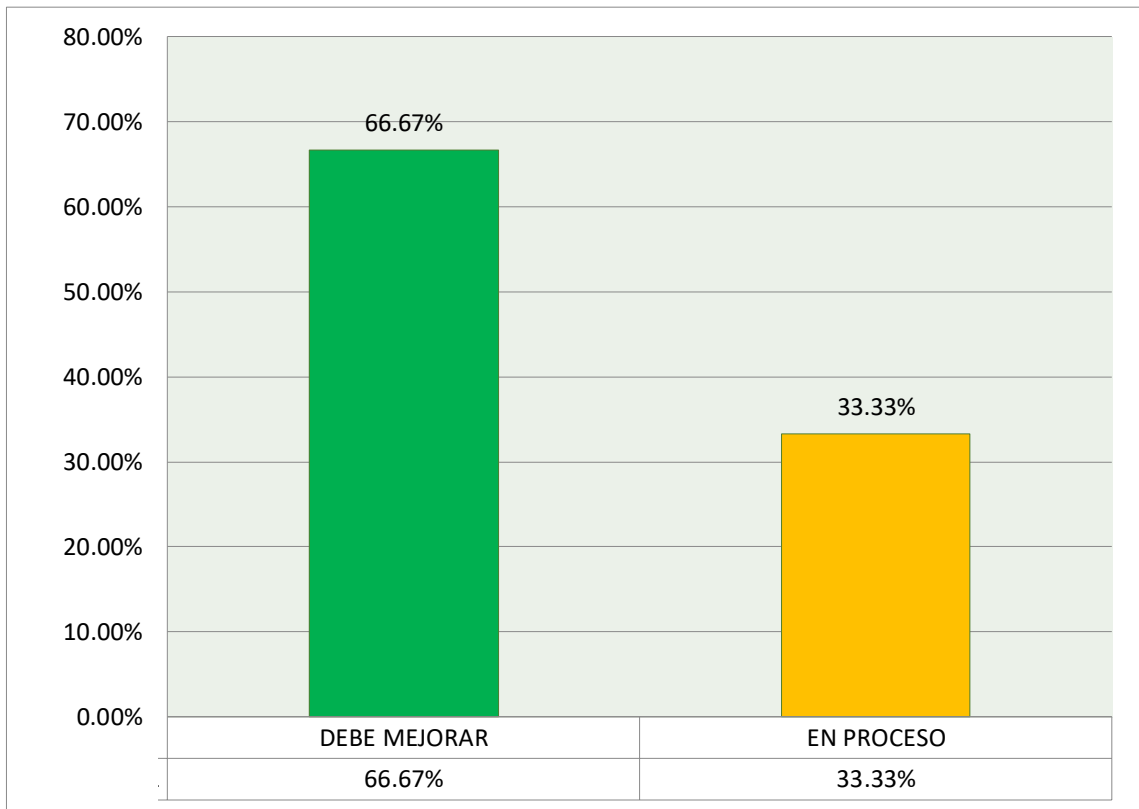


Figura 6
Niveles de la dimensión Empatía

Interpretación: Un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 01, los usuarios afiliados al seguro popular califican de regular a buena la calidad que reciben de los hospitales analizados en esta investigación (45%), ello es muy similar a lo obtenido en la tabla 01 un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar

En la tabla 02 un 3% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron una calidad aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% se está en proceso de mejora, para un 13% debe mejorar, ello quiere decir que es deficiente el trato que brindan a los usuarios, es ausente la dimensión humana pues no se entiende que se trata de gente que atiende a gente. Se requiere recomendaciones de inversión para refaccionar lo deteriorado y comprar lo que se requiere en materiales, mobiliario o instrumentos, en ambos casos no se cumple la premisa de Macedo, (2009) quien recomienda el atractivo visual de los servicios.

En la tabla 03, un 47% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron en proceso de mejora la dimensión Fiabilidad, para un 53% debe mejorar, dichos resultados no concuerdan con la exigencia de soluciones de Tigani (2006), tampoco con la prioridad de estrategias que sugiere Serna (1999), ni con la exigencia de Fernández y Bajac (2004) fortalecer relaciones con los usuarios.

En la tabla 04, un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% debe mejorar, tales datos no toman en cuenta Olvera y Scherer (2009) quienes sugieren atención a los detalles, no se cumple lo señalado por Restrepo (2009) en el sentido de que la seguridad es considerada como una certeza, la atención y conocimiento mostrados por las habilidades de los empleados para que se pueda inspirar confianza y credibilidad. Los usuarios se han de sentir seguros en las transacciones, los empleados tienen en deber de transmitir confianza a los clientes y conocimiento para resolver todas sus dudas.

En la tabla 05, un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad aceptable en la dimensión capacidad de respuesta, para el contundente 37% está en proceso de mejora, para un 53% debe mejorar, lo hallado tiene coincidencia

plena con la investigación de Rodríguez (2015) titulada Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud se concluyó que urge mucha retroalimentación elemental para el establecimiento de planes para la mejora que se relacionen con los pacientes y garanticen un grado determinado de satisfacción referido a dichos servicios ofrecidos, por tanto, hay coincidencia, en ambos casos la retroalimentación es crítica, la falta de comunicación es latente

En la tabla 06, un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron en proceso de mejora la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar, hay divergencia con Vallejo (2016) en su investigación Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa de Dermatología del Hospital IESS Manta, se concluyó que la recepción del personal médico, así como del de enfermería demuestra calidez humana y buena calidad.

Dentro del desarrollo de la investigación se encontraron ciertas limitaciones al momento de aplicar el instrumento a los usuarios, puesto que algunos no estaban con ánimos de colaborar, teniendo argumento que estaban cortos de tiempo o que no les interesaba colaborar.

También se propone nuevas líneas de investigación, que pueden ser estudiadas dentro de la Red Pacifico Norte, ya que en ella se puede encontrar no solo deficiencias con el servicio brindado, sino en los ámbitos legales, contables, administrativos y psicológicos

En resumen, existen resultados críticos en todas las dimensiones y en conjunto con la calidad de servicio, si se toma en cuenta el aporte de Raza (2017) en su tesis de maestría Calidad de Atención al usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I-Nuevo Chimbote, 2017, se concluyó que la variable calidad del servicio fue percibida con el 54% de usuarios que están satisfechos con regularidad de la calidad de atención, ello justifica ampliamente los planes de mejora para la calidad del servicio, de ello se deriva que en el presente estudio la alternativa para mejorar las dimensiones se centra en una alternativa o propuesta.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determina que la calidad de Servicio que la Red de Salud Pacifico Norte-Ancash, 2019, está en proceso de mejora representado por un 63% de los usuarios, y un 37% de usuarios considera que debe mejorar en el tipo de servicio que brinda.

Segunda: Se identificó que la calidad de servicio en su dimensión de tangible, es de 3% aceptable, 63% en proceso de mejora y un 13% debe mejorar, acerca del servicio que brinda la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019 hacia sus usuarios.

Tercera: Se identificó que la calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad, es de 47% en proceso de mejora y un 53% debe mejorar, acerca del servicio que brinda la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019 hacia sus usuarios.

Cuarta: Se identificó que la calidad de servicio en su dimensión de seguridad, es de 37% en proceso de mejora y un 63% debe mejorar, acerca del servicio que brinda la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019 hacia sus usuarios.

Quinta: Se identificó que la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta, es de 10% aceptable, 37% está en proceso de mejora y 53% debe mejorar, acerca del servicio que brinda la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019 hacia sus usuarios.

Sexta: Se identificó que la calidad de servicio en su dimensión de empatía, es de 33% en proceso de mejora y 67% debe mejorar, acerca del servicio que brinda la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, 2019 hacia sus usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

A la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash se sugiere;

Primera: Se recomienda a la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, realizar un presupuesto de inversión de mejora de infraestructura y presentarlo ante la dirección regional de salud Ancash, para que sea evaluado y pueda mejorar los ambientes e infraestructura del local de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, para que pueda ofrecer un mejor servicio a los usuarios que acuden diariamente a sus instalaciones.

Segunda: Se recomienda a la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash capacitar a los colaboradores, para que mejoren el trato y comportamiento ante los usuarios, además de desarrollar la solución de conflictos. De tal manera que el trato hacia los usuarios debe ser fiable y responsable, para que los usuarios se lleven una grata impresión.

Tercera: Se recomienda a la dirección de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash que se deben realizar constantemente estudios para medir la calidad del servicio, en base a lo que esperan los usuarios y lo que reciben de la Unidad Ejecutora.

Cuarta: Se recomienda a la dirección de Red de Salud Pacifico Norte – Ancash mejorar en temas de seguridad interna como externa para brindar un servicio de calidad a los usuarios que asisten a la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash, como medidas de prevención en beneficio tanto de los usuarios como de los colaboradores.

Quinta: Se recomienda a la dirección de la Red de Salud Pacifico Norte – Ancash enfocarse en mejorar las percepciones, especialmente de las dimensiones de habilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, ya que estas son las dimensiones con brechas negativas.

Para futuros investigadores se sugiere;

Sexta: Se recomienda realizar este tipo de estudios utilizando el instrumento Servqual, para que se realice un estudio más profundo de la misma, teniendo como antecedente el presente estudio, lo que podría conllevar a brindar respuesta a todas las interrogantes planteadas.

Séptima: Se recomienda, no solo estudiar a Red de Salud Pacifico Norte – Ancash), sino realizar investigaciones a otras entidades públicas que brindan servicios a la

comunidad, esto servirá para medir el nivel de la calidad que tienen las distintas entidades públicas.

Octava: Se recomienda, realizar estudios en entidades públicas que brindan servicios a la sociedad para observar problemas reales que deben de servir para ser estudiadas y posteriormente investigadas para brindar soluciones, esto en beneficio de los usuarios que acuden a estas entidades públicas.

REFERENCIAS

- Armada, E. (2015). “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrué, J. (2014). “Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac-Perú”. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014
- Alatrística, B. (2016). “Calidad de los servicios médicos y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital I ESSALUD, Nuevo Chimbote – 2016”.
- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente Interno*. (1.a.Ed.). Barcelona. España.: Ediciones Paidós.
- Barrientos, J. (2018). “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30674>
- Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. (3.a.Ed.). México: Grupo editorial Norma
- Bernillon, A.; Cerutti, O. (1989). *Implantar y gestionar la calidad total*. (3.a.Ed.). Barcelona: Gestión 2000
- Berry L., Bennet D. & Brown C. (1992). *La calidad en el servicio*. (2.a.Ed.). Madrid: Díaz de Santos

- Bejarano, Luis. (2016).” Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, 2016”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/421>
- Camba, J. (2014). “Calidad de Servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso”. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>
- Cantú, H., Juran, J., Koontz, H., Weihrich, H. y Lepeley, M. (2004). *Calidad para la globalización*. (4.a.Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Crosby, P. (1984). *Calidad sin lágrimas*. (2.a.Ed.). Nueva York: Mc-Grall-Hill
- Cerezo, P. (2006). *Calidad del servicio como elemento estratégico*. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall.
- Cobra, M. (2000). *Estrategias de los servicios*. (2.a.Ed.). Colombia. Mc Graw Hill
- Casermeyro, M., Scheuber Y., Gabriel, D. & Contreras, A. (s.f.). *La calidad en los servicios públicos*. Secretaría General de la Gobernación de Salta. Paraguay.
Recuperado de:
http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide
- Del Carpio, J & otros. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Deming, W. (1986). *Fuera de la crisis*. Centro de estudio de ingeniería avanzada: instituto de tecnología de Massachusetts.

Devoto, R. (s.f.) *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Serie de apuntes docentes, Escuela de Ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperada de <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>.

Dromi, R. (2004). *Derecho administrativo*. (10.a.Ed.). Buenos Aires. Argentina.

Feigenbaum, A. (1991). *Control de la calidad total*. (3.a.Ed.). Nueva York: McGraw-Hill

Fernández, P. y Bajac, A. (2004). *La gestión del Marketing de servicio*. (1.a.Ed.). Argentina: Ediciones Granica.

Granato, L., Oddone, N. (2007). *Los servicios públicos en un contexto global: Una aproximación al derecho de los usuarios*. España. Recuperada de <http://www.eumed.net/eve/index.htm>.

González, F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Recuperada de empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/.../get_file

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio, a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill.

Ishikawa, K. (1985). *Que es el control de la calidad total*. (2.a.Ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Ishikawa, K (1989). *Introducción al Control de Calidad* (3.a.Ed.). Brasil - Rio de Janeiro: Editores S.A.

- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. (3.aEd.). Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler y Armstrong (2010). *Fundamentos de marketing*. (6.a.Ed.). Madrid: McGraw-Hill
- Lovelock, C. (2011). *Administración de servicios*. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. (2.a.Ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Macedo, C. (2009). *Los elementos tangibles y no tangibles*. (2.a.Ed.). Santo Domingo: Ediciones científicas.
- Martínez, V., Pieró, J. & Ramos, J. (2001). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. (3.a.Ed.). Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Olvera, I. y Scherer, O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. (1.a.Ed.). México: Editorial Tillas.
- Peter, T. y Waterman, R. (1982). *En busca de la excelencia*. (2.a.Ed.). Nueva York: Harper & Row.
- Pérez, I. (2005). *Estrategia para mejorar la calidad del servicio de capacitación de la OTN* (1.a.Ed.). Madrid: Sancti Spíritus.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. (4.a.Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pizzo, M. (2013) *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente*. (2.a.Ed.). México: Trillas.
- Pérez, M. (2009). *La empatía*. (1.a.Ed.). Buenos Aires: Kapeluz

- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente*. (3.a.Ed.). México: Trillas.
- Paul, J. (1997). *La gestión de la calidad total: un contexto introductorio*. (2.a.Ed.). Madrid: Prentice Hall.
- Prado, A. (2011). “Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line”. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80816>
- Ramos, D. (2010). *Glosario de conceptos de gestión más usuales*. (3.a.Ed.). Bogotá: Trillas.
- Raza, R. (2017). “Calidad de Atención al usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I- Nuevo Chimbote, 2017.”.
- Rodríguez, Y. (2015). “Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud, se aplicó un cuestionario de satisfacción de nivel de servicio en las instituciones de Atención Primaria de Salud de Cuba”. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008
- Restrepo, H. (2009). *Psicología organizacional*. Bogotá - Colombia: Universidad Católica Javeriana.
- Rubio, G. (2014). “La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Rubio, F. (2016). “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. 2016”. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1216>

Soto, D. (2010) *Fiabilidad: una de las bases de la ciencia*. (1.a.Ed.). Santiago de Chile: Universidad Católica.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. (1.a.Ed.). Argentina: Editorial Dunken

Vargas, V. (2013). “Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición”. Recuperada de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

Vega, Keni. (2016). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12048>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019

Autor: Br. Eduardo Junior López Sánchez

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de servicio que recibe el usuario en la Red de Salud Pacífico Norte - Ancash 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la dimensión tangible que recibe el usuario en la Red de Salud Pacífico Norte - Ancash 2019? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Red de Salud Pacífico Norte - Ancash 2019? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio 	<p>Hipótesis general: Este trabajo de investigación, es de tipo descriptiva, de manera que se debe plantear las hipótesis para ser utilizada como medio para predecir un valor o un dato, lo cual posteriormente se va a observar o medir (Hernández, et al 2014, p.108).</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad de servicio de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la calidad del servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019. Identificar la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019. Identificar la calidad de servicio en su 	Calidad de servicio	<p>La calidad de servicio contribuye a que se fortalezca la relación de la empresa con sus clientes, además desarrolla las relaciones con los usuarios, rebaja la sensibilidad de los precios, eleva el nivel de las referencias personales, disminuye la rotación de personal y aumenta la motivación, entre otros factores Parasuraman et al (1992, p.145).</p>	Tangible	<p>Tipo de investigación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descriptivo ✓ Cuantitativa ✓ Transversal </p> <p>Población: 9941 usuario de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019</p> <p>Muestra: 370 usuario de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Diseño de investigación: El diseño que se presenta en este informe es descriptivo</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: Para la variable independiente: Encuesta= cuestionario</p>
					Fiabilidad	
					Seguridad	

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario, el presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para identificar la calidad de servicio de los concurrentes de la Red de Salud Pacífico Norte. Por ello, se pide tu colaboración marcando con un aspa “X” la respuesta que considere acertada según su punto de vista en las siguientes alternativas:

N.º	ÍTEMS	Aceptable	En Proceso	Debe mejorar
	Tangible	1	2	3
1	¿La Red de Salud Pacífico Norte tiene material donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico?			
2	¿Se esmera la Red de Salud Pacífico Norte por la buena presencia de sus empleados?			
3	¿Tiene una estructura y planta física de excelente calidad?			
4	¿La Red de Salud Pacífico Norte tiene equipos de apariencia moderna?			
5	¿La Red de Salud Pacífico Norte cuenta con un área sala de espera para los usuarios?			
	Fiabilidad	1	2	3
6	¿La Red de Salud Pacífico Norte se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente?			
7	¿Se caracteriza la Red de Salud Pacífico Norte por resolver los problemas anticipándose a estos?			

8	¿La Red de Salud Pacífico Norte se caracteriza por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?			
9	¿Los empleados de la Red de Salud Pacífico Norte realizan bien el servicio a la primera vez?			
10	¿Los empleados de la Red de Salud Pacífico Norte demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas?			
	Empatía	1	2	3
11	¿Ofrecen atención personalizada y empática?			
12	¿Los horarios se ajustan a las necesidades de clientes, siendo flexibles y amplios?			
13	¿Hay disponibilidad al llamado de clientes sin importar día, hora y lugar?			
14	¿La Red de Salud Pacífico Norte es capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de clientes con sus respectivas soluciones?			
15	¿La Red de Salud Pacífico Norte se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?			
	Seguridad	1	2	3
16	¿Los clientes están seguros con sus transacciones con la organización?			
17	¿Los empleados tienen una actitud amable con los clientes?			
	Capacidad de Respuesta			
18	¿La Red de Salud Pacífico Norte cuenta con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad?			

19	¿Los empleados de la Red de Salud Pacífico Norte se caracterizan por responder todas las preguntas que les surgen a los usuarios y nunca están demasiado ocupados?			
20	¿Los empleados de la Red de Salud Pacífico Norte ofrecen un servicio rápido a los usuarios?			
21	¿En la Red de Salud Pacífico Norte los empleados siempre están dispuestos a atender a los usuarios?			
22	¿Si se presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Red de Salud Pacífico Norte le ayudo a resolverlo inmediatamente^?			

Agradezco su participación y colaboración.

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio
2) Autor: Adaptación:	Parasuraman, Zeithaml y Berry Eduardo Junior López Sánchez
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	370 usuarios
7) Finalidad	Evaluar la Calidad de Servicio enfocado en la evaluación del cliente.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p><i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> I. Tangible (ítems 1, 2, 3, 4, 5); II. Fiabilidad (ítems 6, 7, 8, 9, 10). III. Empatía (ítems 11,12, 13, 14, 15). IV. Seguridad (ítems 16, 17). V. Capacidad de respuesta (ítems 18, 19, 20, 21,22). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la CALIDAD DE SERVICIO de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.706 y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de r = 0.731, lo</p>

que permite inferir que el instrumento a utilizar es **SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE**.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en Gestión Pública y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo: [00-40], Medio: [40-80], Alto: [80-100]

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Modelo Servqual (percepción)

OBJETIVO: Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Red de Salud Pacifico Norte, Ancash, 2019.

DIRIGIDO A: Al usuario en la Red de Salud Pacifico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LÓPEZ ROBLES, EDWIN
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Edwin
Dr. Edwin López Robley
 DNI N°...32919752

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Modelo Servqual (percepción)

OBJETIVO: Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Red de Salud Pacífico Norte, Ancash, 2019.

DIRIGIDO A: Al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Canchari Preciado Miguel Angel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión del Talento Humano



DNI N° 44105453.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Modelo Servqual (percepción)

OBJETIVO: Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Red de Salud Pacifico Norte, Ancash, 2019.

DIRIGIDO A: Al usuario en la Red de Salud Pacifico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Beltrán Rodas Jorge Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Gestión Pública



DNI N°71043167...

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	22

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	34,13	41,361	,214	,835
Item2	34,20	41,683	,200	,835
Item3	35,30	42,493	,079	,839
Item4	35,00	39,172	,448	,826
Item5	34,90	38,921	,429	,827
Item6	34,67	39,747	,456	,826
Item7	34,87	38,395	,614	,819
Item8	35,43	40,461	,330	,831
Item9	35,13	38,464	,633	,819
Item10	35,10	39,679	,367	,830
Item11	34,90	36,852	,553	,820
Item12	35,17	37,523	,581	,819
Item13	35,57	43,771	-,123	,844
Item14	35,20	38,579	,611	,820
Item15	35,10	38,438	,521	,822
Item16	34,93	37,789	,599	,819
Item17	34,93	37,720	,485	,824
Item18	35,23	40,530	,329	,831
Item19	35,33	38,782	,693	,819
Item20	35,23	41,633	,131	,840
Item21	34,70	39,252	,278	,837
Item22	35,67	42,575	,270	,834

ANEXO 4:

AUTORIZACIÓN



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Nuevo Chimbote, 08 de junio del 2019.

Sr.
ANTONIO CASANA ALENCASTRE
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD PACIFICO NORTE

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que el estudiante Bach. LÓPEZ SÁNCHEZ, EDUARDO JUNIOR estudiante del III ciclo de Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los usuarios de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA RED DE SALUD PACÍFICO NORTE, ANCASAH, 2019”

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Rosa María Salas Sánchez
Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

AUTOR:

- **Eduardo Junior López Sánchez.**

PROPÓSITO:

- **Determinar la Calidad de servicio de la Red de Salud Pacífico Norte, 2019.**

- Yo identificado con DNI N°..... acepto participar voluntariamente en la recolección de datos sobre la investigación “Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019”. Por lo tanto, declaro haber sido informado respecto al propósito de la misma.

El autor, por su parte, se compromete a respetar la dignidad humana y utilizar la información obtenida para fines del estudio y académicos de manera confidencial.

FIRMA

ANEXO 5:

BASE DE DATOS

Nro cuest a	Anexo 01: CALIDAD DEL SERVICIO																				TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23
1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	29
2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	30
3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	47
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	40
5	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	32
6	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	28
7	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	31
8	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	29
9	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	37
10	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	38
11	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	38
12	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	1	44
13	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	37
14	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1	38
15	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	45
16	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	27
17	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	37
18	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	31
19	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	32
20	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
21	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	1	48
22	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	28
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	41
24	3	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	47
25	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	37
26	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	40
27	3	2	1	2	3	1	1	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	39
28	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	41
29	2	3	2	3	1	3	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	43
30	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	42
Valor	7	7	4	5	5	6	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	6	3	1	1101

ANEXO 06

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Calidad de servicio al usuario en la red de salud Pacífico Norte, 2019

2. AUTOR

Eduardo Junior López Sánchez – correo – Universidad César Vallejo

3. RESUMEN

El presente artículo científico se titula Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019, con el objetivo de determinar la calidad de servicio en el cual se aplicó un cuestionario sobre una muestra no probabilística que estuvo conformada por 370 usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte.

Los resultados son significativos debido a que un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar. Así también, de manera específica se encontró en las dimensiones que un 3% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% la dimensión está en proceso de mejora, para un 13% la dimensión debe mejorar, un 47% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Fiabilidad, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% la dimensión debe mejorar, un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Capacidad de respuesta, para el contundente 37% la dimensión está en proceso de mejora, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar.

Finalmente, existe claramente deficiencias en el servicio brindado por la Red Pacífico Norte, 2019, viéndose reflejado en el bajo porcentaje obtenido en cada dimensión evaluada.

4. Palabras clave

Calidad de servicio, proceso de mejora.

5. ABSTRACT

This scientific article is entitled Quality of service to the user in the North Pacific Health Network, 2019, with the objective of determining the quality of the service in which a questionnaire was applied on a non-probabilistic sample that was made up of 370 users of the North Pacific Health Network.

The results are considered because 63% of the users of the North Pacific Health Network consider that there is a quality of service to the user in the improvement process, for 37% the variable requires improvement. Likewise, it is specifically found in the dimensions that 3% of the users of the North Pacific Health Network consider that there is an acceptable quality of service to the Tangibles dimension, for the overwhelming 63% the dimension is in process of improvement, for a 13% the dimension must improve, 47% of the users of the North Pacific Health Network consider that there is a quality of service to the user in process of improvement in the Reliability dimension, for 53% the dimension must To improve, 37% of the users of the North Pacific Health Network consider that there is a quality of service to the user in the process of improvement in the Security dimension, for 63% the dimension must improve, 10% of the users of The North Pacific Health Network considers that there is an acceptable quality of service to the user in the Responsiveness dimension, for the overwhelming 37% the dimension is in the process of improvement, for 53% the dimension must improve , 33% of the users of the North Pacific Health Network consider that there is a quality of service to the user in the process of improvement in the Empathy dimension, for 67% the dimension must improve.

Finally, there are clearly deficiencies in the service provided by the North Pacific Network, 2019, being reflected in the low percentage obtained in each reduced dimension.

6. Keywords

Quality of service, improvement process.

7. INTRODUCCIÓN.

En el ámbito internacional, en cuanto a problemas de instituciones independientes y organizaciones gubernamentales son muy extensas. Por ese motivo, estas organizaciones apostaron por un buen seguimiento y un mayor control de servicio en un ochenta por ciento de los objetivos, con el único objetivo de poder establecer nuevas estrategias que se trabajen de manera inteligente para que pueda contribuir con la consolidación y el desarrollo económico, siendo la población un motor dinámico en la economía de dicho país. Asimismo, los servicios en las instituciones estatales, procuran cumplir sin más fin que el de ofrecer una

atención adecuada a los usuarios dando así respuestas a las dificultades que ocurren. Un buen servicio para la atención resulta fundamental para que cada usuario se retire contento por los servicios recibidos.

En el Perú, el realizar trámites en las instituciones públicas como la Policía Nacional, el Poder Judicial, las municipalidades, entre otros, son demasiado costosos y hasta interminables. Las esperas largas, los trámites engorrosos, así como pagos no justificados entre otros problemas que se suscitan son una preocupación.

En la actualidad, contando con sistemas de gestión ya implementadas en varias entidades estatales para la mejora de los procesos administrativos, permiten que los usuarios se sientan más confiados cuando acuden a una comuna, a algún ministerio o cualquier institución pública, aunque si se habla de la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, dicha entidad debería contar con el desarrollo de mejoras que beneficien a los usuarios que acude diariamente para los trámites y documentaciones que requieran, sin embargo ocurre lo contrario, se reciben malas atenciones por parte de los colaboradores, se cuenta con infraestructura inadecuada para los servicios que brindan, cada servicio propia de la documentación labora de una ambigua forma, no tienen manejo de sistemas para la gestión, los empleados carecen de uniformes conforme a la identidad de la entidad, se genera con ello dificultades que están estrechamente relacionadas en relación a la calidad del servicio mencionado hacia los usuarios.

8. MÉTODO

El diseño que emplea esta investigación es de tipo descriptiva simple, con propuesta, en la que el investigador o investigadora recogerá los datos de la información relacionada con el objeto que se está estudiando; en caso no se presentará el control necesario de un debido tratamiento de estar constituida por una población o variable de estudio. (Hernández et al., 2014, p. 244-259). La población está compuesta por los usuarios que acuden a la Red de Salud Pacífico Norte – Ancash, 2019. Esto debido a que la población viene a ser el total se elementos o individuos a quienes se refiere el estudio, es decir, todos aquellos elementos que estudiaremos, también llamado universo (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra como el conjunto de elementos que representan a la población de estudio (Hernández et al., 2014, p.141). y por ser una población infinita se procedió a utilizar el muestreo probabilístico.

El muestreo es una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población (Hernández et al., 2014, p.148). Entonces, aplicaremos una muestra de 370 encuestas, mediante el muestreo aleatorio simple porque Cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio.

Las técnicas nos sirven para darle solución a los problemas prácticos, debido a que son procedimientos sistematizados. Se debe seleccionar la técnica teniendo en cuenta lo que se desea estudiar o investigar. Las técnicas pueden ser: el análisis de documentos, la observación, la encuesta y las escalas de medición de actitudes (Sánchez & Reyes, 2015).

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos en el tema, a quienes se les entregó para que en un plazo de una semana evaluar arduamente el instrumento, fueron los que determinaron si el instrumento formulado se encuentra bien fundamentado y desarrollado, para luego pasar a aplicar dicho instrumento.

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con el que se evaluará el NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte con características similares a la muestra, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.835$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es ALTAMENTE CONFIABLE.

En el procedimiento, se solicitó permiso a la autoridad competente de la Institución gubernamental Red de Salud Pacífico Norte – Ancash. Asimismo, se realizó un diagnóstico, de la situación que atraviesa la entidad, mediante el análisis de los datos obtenidos. Por último, Se ejecutó un análisis, del contexto de la entidad, a través del estudio de los dos instrumentos aplicados, para que finalmente dar desarrollar un plan de mejora.

Método de análisis de datos, aquí aplicamos una estadística descriptiva, el proceso de las reseñas a través de los métodos estadísticos, haciendo uso del programa SPSS versión 22.0, con el objetivo de establecer, recopilar, tabular y clasificar los datos estadísticos obtenidos. Después de esto, se presentarán los resultados en figuras y tablas estadísticas.

Aspectos éticos, en la investigación presentada se hace uso exclusivo de los principios éticos brindados por la Universidad Cesar Vallejo a través de Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV.

9. RESULTADOS. –

Tabla 7

Niveles de la calidad de servicio al usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulad
Debe mejorar	4	13,3	13,3	13,3
En proceso	25	83,3	83,3	96,7
Aceptable	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	11	36,7	36,7	36,7
En proceso	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Tabla 8

Niveles de la dimensión Tangibles

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Fiabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulad
Debe mejorar	16	53,3	53,3	53,3
En proceso	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Tabla 10

Niveles de la dimensión Seguridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	19	63,3	63,3	63,3
En proceso	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Tabla 11

Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	16	53,3	53,3	53,3
En proceso	11	36,7	36,7	90,0
Aceptable	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

Tabla 12

Niveles de la dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar	20	66,7	66,7	66,7
En proceso	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte.

10. DISCUSIÓN. –

En la tabla 01, los usuarios afiliados al seguro popular califican de regular a buena la calidad que reciben de los hospitales analizados en esta investigación (45%), ello es muy similar a lo obtenido en la tabla 01 un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar

En la tabla 02, un 3% de los usuarios de la Red de Salud Pacifico Norte consideraron una calidad aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% se está en proceso de

mejora, para un 13% debe mejorar, ello quiere decir que es deficiente el trato que brindan a los usuarios, es ausente la dimensión humana pues no se entiende que se trata de gente que atiende a gente.

En la tabla 03, un 47% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron en proceso de mejora la dimensión Fiabilidad, para un 53% debe mejorar, dichos resultados no concuerdan con la exigencia de soluciones de Tigani (2006), tampoco con la prioridad de estrategias que sugiere Serna (1999), ni con la exigencia de Fernández y Bajac (2004) fortalecer relaciones con los usuarios.

En la tabla 04, un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% debe mejorar, tales datos no toman en cuenta Olvera y Scherer (2009) quienes sugieren atención a los detalles, no se cumple lo señalado por Restrepo (2009) en el sentido de que la seguridad es considerada como una certeza de los empleados para que se pueda inspirar confianza y credibilidad

En la tabla 05, un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad aceptable en la dimensión capacidad de respuesta, para el contundente 37% está en proceso de mejora, para un 53% debe mejorar, lo hallado tiene coincidencia plena con la investigación de Rodríguez (2015) se concluyó que urge dichos servicios ofrecidos, por tanto, hay coincidencia, en ambos casos la retroalimentación es crítica, la falta de comunicación es latente.

En la tabla 06, un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron en proceso de mejora la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar, hay divergencia con Vallejo (2016) en su investigación Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa de Dermatología del Hospital IESS Manta, se concluyó que la recepción del personal médico, así como del de enfermería demuestra calidez humana y buena calidad.

11. CONCLUSIONES

Los resultados son significativos debido a que un 63% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora, para un 37% la variable requiere mejorar.

En la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Tangibles, para el contundente 63% la dimensión está en proceso de mejora, para un 13% la dimensión debe mejorar, un 47% de los usuarios de la Red de

Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Fiabilidad, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 37% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Seguridad, para un 63% la dimensión debe mejorar, un 10% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario aceptable en la dimensión Capacidad de respuesta, para el contundente 37% la dimensión está en proceso de mejora, para un 53% la dimensión debe mejorar, un 33% de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte consideraron que hay una calidad de servicio al usuario en proceso de mejora en la dimensión Empatía, para un 67% la dimensión debe mejorar.

Finalmente, existe claramente deficiencias en el servicio brindado por la Red Pacífico Norte, 2019, viéndose reflejado en el bajo porcentaje obtenido en cada dimensión evaluada.

12. REFERENCIAS

- Barrientos, J. (2018). “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30674>
- Bejarano, Luis. (2016).” Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, 2016”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/421>
- Camba, J. (2014). “Calidad de Servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso”. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>
- Cantú, H., Juran, J., Koontz, H., Weihrich, H. y Lepeley, M. (2004). *Calidad para la globalización*. (4.a.Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Crosby, P. (1984). *Calidad sin lágrimas*. (2.a.Ed.). Nueva York: Mc-Grall-Hill
- Deming, W. (1986). *Fuera de la crisis*. Centro de estudio de ingeniería avanzada: instituto de tecnología de Massachusetts.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Raza, R. (2017). “Calidad de Atención al usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I- Nuevo Chimbote, 2017.”.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

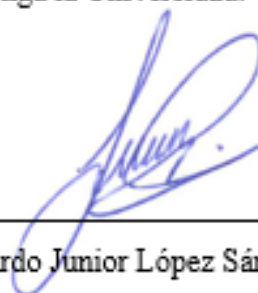
Yo, Eduardo Junior López Sánchez, estudiante (x), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46477217, con el artículo titulado

“Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, Agosto del 2019




Eduardo Junior López Sánchez

DNI 46477217

Pantallazo de Turnitin

feedback studio Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Dr. Eduardo Junior López Sánchez (ORCID: 0000-0002-2078-8814)

ASESOR:

Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez (ORCID: 0000-0002-6823-2620)


Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	sicreenovos.com Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	primerolafamilia.com Fuente de Internet	<1 %
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10	www.galenored.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9718 Text-only Report High Resolution Activado

Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : P06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Walter José Alejandro Castro Rodríguez, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

"Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019", del estudiante Eduardo López Sánchez, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chimbote, 10 de agosto de 2019



.....
Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez

DNI: 18180511

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

Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la tesis



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)

LÓPEZ SANCHEZ EDUARDO SUMOR
D.N.I. : 46477217
Domicilio : V.O.B. LOS OLIVOS N2 AG LOTE 17
Teléfono : Fijo : 043 724453 Móvil : 960762513
E-mail : AGCRAI@CRAI@UNIVALLEJO.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Titulo :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LÓPEZ SANCHEZ EDUARDO SUMOR
.....
.....

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED DE SALUD PACÍFICO
NORTE, 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 10-08-2019

Autorización de la versión final



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
LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
LÓPEZ SÁNCHEZ, EDUARDO JUNIOR**

INFORME TITULADO:

**Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte,
2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por unanimidad

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles