

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE SALUD APATA -
JAUJA- JUNÍN - 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Yupanqui Mayta, Maricruz Sarina

ASESORA: Huerta Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45394634

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en
gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, José Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001- 7118-719X
2	García Apac, Julián Spencer	Maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible, mención en gestión ambiental	23164566	0000-0002- 3321-5820
3	Ortega Buleje, Vicky Evelyn	Magister en ingeniería industrial mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001- 5066-3759

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. José Martin Blanco Tipismana
Mtro. Julian Spencer Garcia Apac
Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje

(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1058-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE SALUD APATA - JAUJA- JUNÍN – 2022** presentada por el (la) Bachiller, **YUPANQUI MAYTA, Maricruz Sarina**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

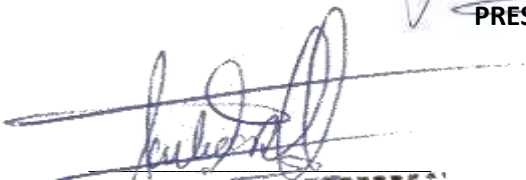
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:15 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. José Martin Blanco Tipismana

PRESIDENTE


Mtro. Julian Spencer Garcia Apac

SECRETARIO


Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicada a mis hijas, mi madre y toda mi familia quienes me brindaron su apoyo en el proceso para la culminación con éxito de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por haberme acogido en sus aulas universitarias.

A la Facultad de Ciencias empresariales; Escuela académica de administración de empresas donde desarrollé y logré mi formación profesional.

A todos los docentes, quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias durante mi formación profesional.

A mi docente Mg. Diana Huerta Orizano por haberme brindado su apoyo en el desarrollo del contenido y la elaboración de mi tesis.

A los colaboradores del centro de salud Apata por brindarme las facilidades para realizar esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2 Formulación del problema:.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problema específico.....	17
1.3 Objetivo general	17
1.4 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación	18
1.5.1 Justificación práctica	18
1.5.2 Justificación teórica.....	18
1.6 Limitaciones de la investigación.	18
1.7 Viabilidad	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20

2.1.1 Antecedentes Internacionales	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.3 Antecedentes Locales	22
2.2 Bases Teóricas	23
2.2.1 Calidad:.....	23
2.2.2 Medición de la calidad de servicios:	26
2.2.3 Gestión de la calidad en el sector público:	28
2.2.4 Gestión de la calidad en el Estado Peruano:.....	29
2.2.5 Modelo para la gestión de la calidad de servicio:	30
2.2.6 Calidad de bienes y servicios en marco de Modernización en la gestión pública:.....	31
2.2.7 Los Conductores que impactan en la satisfacción:.....	31
2.3 Definiciones Conceptuales.....	33
2.4 Variables	35
2.4.1 Variable Única	35
2.4.2 Operacionalización de variables:	36
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Tipo de Investigación.....	37
3.1.1 Enfoque.....	37
3.1.2 Alcance o Nivel	37
3.1.3 Diseño	38
3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	39
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	40
3.3.1 Técnica	40

3.3.2 Instrumentos	40
3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información.....	40
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. Análisis de resultados.....	42
CAPITULO V	61
DISCUSION DE RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de salud de Apata.....	42
Tabla 2: Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en el centro de salud Apata.....	43
Tabla 3: Considera que cuando usted se acerca al centro de salud Apata el personal lo escucha con atención.....	44
Tabla 4: Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso	45
Tabla 5: Considera usted que existe una comunicación fluida con el personal del centro de salud.....	46
Tabla 6: Considera usted que es escuchado por el personal del centro de salud.....	47
Tabla7: Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno	48
Tabla 8: Considera usted que la respuesta a las solicitudes realizadas tiene como respuesta el tiempo oportuno.....	49
Tabla 9: Considera usted que la capacidad de respuesta de los colaboradores es oportuna	50
Tabla10: Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno	51
Tabla 11: Considera usted que es fácil realizar trámites administrativos en el centro de salud Apata.....	52
Tabla 12: Considera usted que el personal del centro de salud brinda las facilidades para realizar trámites administrativos.....	53
Tabla 13: Considera usted que el resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata es eficiente.....	54
Tabla 14: Considera usted que la tarifas por servicios externos está al alcance de los usuarios	55

Tabla 15: Considera usted que los diferentes canales de atención son fáciles de acceder.....	56
Tabla 16: Considera usted que el horario de atención en el centro de salud Apata es el adecuado	57
Tabla 17: Considera usted centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.....	58
Tabla 18: Considera usted que el personal del centro de salud Apata transmite confianza	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de salud de Apata.....	41
Figura 2: Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en el centro de salud Apata.....	42
Figura 3: Considera que cuando usted se acerca al centro de salud Apata el personal lo escucha con atención.....	43
Figura 4: Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso	44
Figura 5: Considera usted que existe una comunicación fluida con el personal del centro de salud.....	45
Figura 6: Considera usted que es escuchado por el personal de salud...	46
Figura 7: Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno.....	47
Figura 8: Considera usted que la respuesta a las solicitudes realizadas tiene como respuesta el tiempo oportuno.....	48
Figura 9: Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno	49
Figura 10: Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno	50
Figura 11: Considera usted que es fácil realizar trámites administrativos en el centro de salud Apata	51
Figura 12: Considera usted que el personal del centro de salud brinda las facilidades para realizar trámites administrativos.....	52
Figura 13: Considera usted que el resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata es eficiente.....	53
Figura 14: Considera usted que la tarifas por servicios externos está al alcance de los usuarios.....	54
Figura 15: Considera usted que los diferentes canales de atención son fáciles de accede.....	55

Figura 16: Considera usted que el horario de atención en el centro de salud Apata es el adecuado	57
Figura 17: Considera usted centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.....	58
Figura 18: Considera usted que el personal del centro de salud Apata transmite confianza	59

RESUMEN

La presente investigación lleva como título, Gestión de la calidad de servicios en el centro de salud Apata, distrito perteneciente a la ciudad de Jauja departamento de Junín. Este es un estudio es de tipo aplicada de diseño descriptivo no experimental, cuyo objetivo fue describir y analizar la calidad de servicio en el centro de salud Apata.

La calidad de servicio hoy en día es sumamente importante para las instituciones públicas como privadas, más aún en las entidades prestadoras de salud, por tanto, después de una revisión bibliográfica especializada, se optó por realizar la presente investigación utilizando el instrumento de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario la cual a su vez posé escala de Likert para poder conocer el grado de satisfacción de los usuarios. La muestra estuvo compuesta por 64 usuarios, los cuales debieron cumplir ciertos criterios como: como ser mayores de 18 años, y que haya sido atendido o realizado un trámite en el centro de salud durante los últimos doce meses. Los resultados de la investigación mostraron que la calidad de atención percibida por los usuarios en el centro de salud Apata, no superó las expectativas de los usuarios, sin embargo, en algunos casos estuvieron cerca de igualar a las expectativas e incluso en una de las dimensiones superan la expectativa, pero también se muestra cierto grado de indiferencia con respecto a la dimensión de confianza.

ABSTRACT

The present investigation is entitled, Management of the quality of service in the Apata health center, a district belonging to the city of Jauja, department of Junín. This is a study of an applied type with a non- experimental, descriptive design, whose objective was to describe and analyze the quality of service in the Apata health center.

The quality of service today is extremely important for public and private institutions, even more so in health care providers, therefore after a specialized bibliographic review, it was decided to carry out this research using the survey instrument, using the questionnaire instrument which in turn had a Likert scale to know the degree of user, who had to meet certain criteria such as: being over 18 years of age, and having been treated or carried out a procedure at the health center in the last twelve months.

The results of the investigation showed that the quality of care perceived by the users in the Apata health center didn't exceed the expectations of the users, however in some cases they were close to equaling the expectations and even in one of the dimensions they exceeded expectation but a certain degree of indifference is also shown with respect to the trust dimension.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios en el sector salud se ha convertido en una medida importante para analizar el éxito de una institución, ya que la perspectiva de los usuarios atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito del sector salud, los estudios de la satisfacción del paciente o usuario se han utilizado para identificar formas de mejorar hacia los servicios que se brindan en este sector, reducir costos e implementar reformas. La perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una atención médica y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información, accesibilidad a las distintas áreas de la institución, asimismo ofrece apoyo emocional, involucra familiares y amigos, asegura la continuidad, se preocupa por la comodidad física de los usuarios y brinda servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico.

Investigaciones anteriores han demostrado que diferentes factores pueden influir en las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención. Estos factores pueden clasificarse en las dos áreas generales siguientes: condiciones relacionadas con la persona, como el sexo del paciente, edad, nivel educativo, salud física y bienestar psicológico auto informado y si los usuarios ingresan en un centro de salud en determinado horario, se encuentra conectado con la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención. Las condiciones externas objetivas de la atención relacionadas con la percepción de los pacientes sobre la calidad de la misma son las siguientes: la organización y la estructura de la atención en el centro de salud, la competencia del personal de salud, la relación entre los servidores del establecimiento. Los usuarios también han identificado como importantes la limpieza, las buenas señales, punto de información etc.

La prestación de los servicios en una institución del sector público y más aún en salud es un proceso complejo siendo el entorno variable en el que suele darse variaciones en relación a la demografía, las preferencias, la idiosincrasia, los estilos de vida y una amplia variedad de culturas donde estas

evaluaciones de calidad se han convertido en un indicador esencial para aquellos responsables de la gestión en la prestación de servicio de salud ya que ayuda a comprender las brechas que existen en el servicio prestado entre la perspectiva y la expectativa de los usuarios; por lo cual es importante implementar estrategias de mejora continua que tome en cuenta la visión de los usuarios sobre los servicios; ya que , este criterio representa un componente fundamental en la mejora de la institución y en la forma como se prestan los servicios. Para la Organización Mundial de la salud; la satisfacción es una variable que mide un componente subjetivo; por lo cual, cuando medimos la satisfacción de una determinada población con un sistema sanitario se deben considerar diferentes factores entorno a ello; así como, también se debe tomar en cuenta la experiencia propia de cada persona en su categoría de paciente. En este contexto, se debe mencionar que cada estudio realizado en este tema expresa una mención aislada, teniendo con una reforma que se extrapola al sistema sanitario evaluado. Por ello el propósito del presente estudios es describir y analizar la calidad de atención en el centro de salud Apata, Jauja- Junín.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Durante los últimos años, la mayoría de países estuvieron teniendo importantes transformaciones en la organización que está relacionada a la calidad de la atención de las organizaciones públicas y privadas. De ello concluye que la calidad de la atención es un requisito fundamental que está orientado a otorgar satisfacción y seguridad a los usuarios; según él esto lleva a la implementación de un sistema que pueda estar evaluado a menudo, para poder lograr mejoras en la calidad de servicio. (J Flores Rivas 2016)

El Estado Peruano hace que la PCM, a través de la secretaría de Gestión Pública, evalúa e identifica la cadena de servicios que están alineados a las políticas nacionales, regionales, locales o sectoriales asimismo los programas presupuestales y se solicita a las entidades que están involucradas de dichas cadenas que deben iniciar con la implementación de las normas técnicas que la Presidencia del Consejo de ministros da a conocer. (PCM, 2019)

La calidad de servicio es la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades que las personas o la población pueda tener y el estado debe satisfacer.

El Decreto Supremo 123-2018 -PCM establece que las entidades públicas deben optar por usar un modelo de gestión de calidad de servicio que le permita mejorar su calidad en la provisión del servicio priorizado, es decir esta varía en los siguientes casos.

En primer lugar, la entidad o institución no tenga implementado el sistema de gestión de calidad debe hacer uso de los componentes del mismo mencionados en la norma técnica de gestión de calidad de servicio propuesto por la presidencia del consejo de ministros. En segundo lugar, las instituciones ya sea pública o privada que se encuentren en proceso de implementación del sistema de gestión de calidad deben articular incorporar y desarrollar los componentes del

modelo de gestión de calidad que posiblemente no esté siendo usada en su sistema de gestión. En tercer lugar, las instituciones o entidades que tengan un sistema de gestión de calidad en uso o implementando, deben desarrollar, articular o incorporar los componentes que se presenta en el modelo de gestión de calidad que no están incluidos en su sistema. (PCM-2019)

El distrito de Apata que se encuentra ubicado en la ciudad de Jauja y el departamento de Junín cuenta con un centro de salud de Apata la cual atiende a un promedio de 1005 personas, asimismo pertenece a la Microred margen izquierda. Inicia sus actividades en el año 2005 mediante la Resolución Ministerial N.º 1217-2004/Minsa. El centro de salud Apata brinda los servicios de medicina ,odontología, obstetricia, enfermería, laboratorio clínico, farmacia, asimismo encontramos las áreas de admisión dentro del cual encontramos triaje y tópico, promoción de la salud, referencias y contra referencias en donde encontramos el sub área de telemedicina que se encuentra funcionando durante el proceso pandemia por el coronavirus 2019, también tiene el área de equipo de respuesta rápida que se inauguró a inicios de la pandemia por covid-19, asimismo el centro de salud cuenta con el área de recursos humanos quienes se encargan de la contratación y reclutamiento de nuevo personal como de la participación de practicantes en el centro de salud y médicos residentes. Actualmente cuenta con 18 personas laborando para este centro de salud.

En el centro de salud Apata se evidencian ciertas carencias relacionadas la calidad de atención que se brinda a los usuarios en algunas áreas, la falta de presencia de médicos en ciertos periodos, la carencia en los productos médicos, en ciertos casos la mala comunicación del personal público para con los usuarios, el tiempo de demora para los tramites al extraer una historia clínica u al momento de sacar las citas para alguno de los servicios.

Es en tal sentido que la presente investigación busca evaluar los servicios que brindan los servidores públicos en el centro de salud

Apata con el fin de identificar los factores críticos y proponer las posibles soluciones.

1.2 Formulación del problema:

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo es la gestión de la calidad de servicio en el centro de salud Apata- Jauja-Junín - 2022?

1.2.2 Problema específico

- ¿Cómo es el trato profesional en el centro de salud Apata- Jauja - Junín- 2022?
- ¿Cómo es la información en el centro de salud Apata- Jauja-Junín- 2022?
- ¿Cómo es el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja-Junín - 2022?
- ¿Cómo es el resultado de la gestión en el centro de salud Apata- Jauja- Junín en tiempos de pandemia de COVID- 19- 2022?
- ¿Cómo es la accesibilidad al servicio de atención en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022?
- ¿Cómo es la confianza en el centro de salud Apata- Jauja - 2022?

1.3 Objetivo general

O: Describir y analizar la calidad de servicio en el centro de salud Apata- 2022.

1.4 Objetivos específicos

- O: Describir y analizar el trato profesional en el centro de salud Apata- Jauja- Junín- 2022.
- O: Describir y analizar el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja- Junín- 2022.
- O: Describir y analizar el resultado de la gestión en el centro de salud Apata- Jauja- Junín- 2022.
- O: Describir y analizar la accesibilidad al servicio de atención en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022.

O: Describir y analizar el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022.

O: Describir y analizar la confianza en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación práctica

La presente investigación se realizó porque existía la necesidad de conocer cómo se desarrolla la gestión de calidad de servicio en el centro de salud Apata- Jauja –Junín- 2022, en base a lo establecido a la norma técnica de la gestión de calidad y con los resultados obtenidos proponer alternativas de mejora en el centro de salud y en otras instituciones públicas.

1.5.2 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica, porque este contribuirá a los usuarios de la Microred margen izquierda – Jauja- Junín, si se tiene en cuenta que durante el año de funcionamiento de este sector no ha aplicado ningún método de medición de la calidad de atención al usuario durante los años de funcionamiento.

1.6 Limitaciones de la investigación.

En la presente investigación podría tener las siguientes limitaciones:

- Los encuestados no respondan con veracidad a las preguntas establecidas en el cuestionario.
- El tamaño de muestra que se tomará en los usuarios no posibilitará generalizar los resultados.
- Los encuestados se niegan a responder el cuestionario establecido.

1.7 Viabilidad

Este proyecto de investigación es viable porque atiende a una necesidad de conocer la calidad de servicio que brindan los colaboradores del centro de salud Apata – Jauja -Junín, además el investigador cuenta con los recursos y el tiempo necesario para realizar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En la investigación sobre “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, Álvarez C.G llega a la conclusión que la percepción del cliente señala que el servicio que le es brindado a los clientes supera la fiabilidad por que los precios de los productos que se ofrecen son muy atractivos y se muestra con claridad haciendo que el cliente este totalmente informado de las promociones u ofertas que existan en ese momento, también se destacan por la entrega de tickets de compra con el informe detallado y muy claro, pero con relación al tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida los clientes perciben que el servicio es peor en este sentido (Álvarez C.G., 2012). De la misma forma en la siguiente investigación titulada “Calidad en el servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial” Rodríguez, señala que si bien la calidad de servicio a los clientes es indispensable también es necesario evaluarla dado que no se puede medir, controlar. Rodríguez, M (2004.) Para Moya, M. (2004) con su investigación “Modelo de Servicio de Atención al Tesis de Maestría). El menciona que si a medida que los años pasan existe una gran competitividad en los mercados y como no en la globalización de estos por lo que empieza a existir mucha más exigencia en los productos y servicios por los clientes buscando mejores productos y mejores servicios y esto hace que la relación empresa- familia se pierda o que este sea más difícil.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En la investigación “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financiero de la empresa restaurante campestre SAC” realizada por Pérez, CK (2014)

La calidad del servicio a los clientes él lo define como se cumplir con los requisitos que tiene el cliente, ya que al satisfacerlos debe ser la parte fundamental y la filosofía de los negocios y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa.

Illia, y. (2007). En su “Propuesta para la implementación del sistema de calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión estratégica por indicadores Balanced Score Card aplicando un operador logístico” Ella menciona que al implementar el uso de ISO quienes van a regular los estándares de calidad en x empresa o entidad que brinde servicios de atención al cliente porque si se tiene un cliente satisfecho esto va ayudar a incrementar o generar ingresos que a su vez van a influenciar en la economía del negocio. Pérez, V. (2006), calidad total en la Atención al cliente (Tesis Posgrado). Universidad de España. En la cual él dice que todo sistema de calidad en la atención al cliente al cliente se implanta para asegurar que se cumpla las políticas de la calidad total de la organización y debe tener en cuenta el servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente.

Según la siguiente investigación “Niveles de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2012”, Lujan concluyó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Asimismo el identifica que los elementos

tangibles brindan poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, también observa que las personas de la institución tiene una disposición adecuada para la atención rápida al usuario por lo cual se genera un nivel de alta calidad de servicio de salud, él pudo identificar que para los usuarios les inspira poca seguridad en la atención de los pacientes críticos lo que va ocasionar una baja en el nivel de calidad de servicio en salud.,

Chunga Rodríguez (2018) “Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en dos establecimientos de Salud de Microred Piura – Castilla- noviembre 2018. El concluye que de acuerdo a la investigación que él realizo se puede ver que de acuerdo a la dimensión de calidad de atención este presenta una aceptación por los usuarios de manera que evalúan como regular, las dimensiones de satisfacción también se encuentran mayoritariamente con una aceptación y valoración de muy satisfecho, con relación a empatía y calidad de atención también lo valoran como satisfechos.

2.1.3 Antecedentes Locales

Ingrid Matos, (2019) Evaluación de la calidad de Atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada llega a la conclusión que la confianza brindada en le clínica Dientecitos Feliz no superó la expectativa de sus usuarios, también menciona que si bien es cierto que los pacientes se sienten seguros y perciben que existe empatía en la atención en la clínica no lo valoran con una buena calificación, por lo cual ella recomienda al gerente de dicha entidad tomar en cuenta la investigación realizada por ella por mostrar valoraciones negativas entorno a la prestación de servicios a sus clientes.

Torre Sacha, Maritza y Pizarro Barrios; Ángel (2019) El objetivo de esta investigación fue determinar en qué medida

la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Caja Huancayo- agencia Real, en el periodo 2019:

En consideración al propósito del trabajo, la investigación desarrollada fue de tipo básica, de nivel descriptivo y el método estadístico, complementado con los instrumentos de recolección de datos como el cuestionario de encuesta y la ficha de observación, aplicados en una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la agencia Real de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo, en el periodo 2019, en esta investigación se usa determina que existe una correlación positiva media, asimismo ellos recomiendan brindar un servicio de calidad, lo que nos quiere decir que es necesario hacer un uso adecuado y agregarle valor a cada uno de las dimensiones que influyen en la calidad del servicio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad:

Durante muchos años se buscó la definición exacta para la calidad dándose así varios resultados que se acomodan a diferentes circunstancias referidas a la calidad. Reeve & Bednar revisaron distintas concepciones de calidad y señalan lo siguiente:

La calidad va ser considerada como la propiedad inherente que se encuentra en cualquier cosa la cual va permitir que esta sea valorada con relación a otra de la misma especie, por ejemplo un objeto tiene la capacidad inherente como producto o servicio esto va depender de como el cliente lo perciba , de la misma manera va ser considerada como una fijación mental del cliente o consumidor frente al producto o servicio y también será tomado de la misma manera los servicios y serán evaluados según la capacidad de satisfacción que brinden al consumidor.

Parasuraman, B Zeithaml y L Berry (1985, 1988) tienen una concepción similar, pero de forma general mencionan que es una discrepancia existente entre lo que se percibe con relación a la satisfacción.

Asimismo, Kaoru Ishikawa (1988) según su punto de vista la calidad va estar relacionado no solo a la satisfacción como el consumidor pueda percibir la calidad de un producto, sino que también estará en relación al diseño, al precio podría decirse dado que el menciona que el producto debe ser económico, pero también útil y que asimismo resulte satisfactorio para el consumidor.

E.W. Deming (1988) considera que la calidad también está relacionada a el bajo coste, esto debe estar sujeto a la exigencia o necesidad del mercado, pues asimismo considera que la calidad es algo que posé fiabilidad y uniformidad en cierto grado por lo que no sería más que “una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”.

Morales S. & Hernández, 2004; señalan que cada una de las diferentes concepciones sobre calidad tienen sus debilidades y fortalezas, debido que existen aspectos que son mucho más fáciles de medir a diferencia de otros. En la mayoría de casos la excelencia fue el inicio para que se desarrolle algunos de estas definiciones, siendo la excelencia la búsqueda de mejores resultados a nivel organizacional.

Al considerarse a la excelencia como algo subjetivo, sería necesario indicar algunos indicadores los cuales van a permitir que aquel que busque la excelencia pueda alcanzar el nivel que desea, en este marco se encuentra las definiciones de calidad en relación a la conformidad, con los requisitos necesarios y los cuales se van exigir de la misma manera la aptitud durante el uso del producto.

Sin embargo en discrepancia a lo antes mencionado se podría decir que el valor que se le da a la calidad no es el “absoluto”, sino que hay muchos factores los cuales podrían definir el valor de la calidad como lo que es mejor para el consumidor, a diferencia de lo que se menciona anteriormente y tomando en cuenta que la

excelencia se concentra de los aspectos internos, el valor estaría tomando en cuenta tanto los aspectos externos como los internos por lo cual la organización estaría buscando la optimización de sus recursos y acoplado a las necesidades de los clientes. (Contreras, 2011)

Por otro lado, Ruiz – Olalla C. (2001) comenta con relación a servicios y calidad de servicios, definiendo a la palabra servicios como aquello que se presta y su objetivo será la satisfacción del consumidor, el cual tendrá algunas características como; heterogeneidad debido a que en una empresa todos los servidores no tienen la misma forma de brindar un servicio cada uno es singular con respecto a esto, intangibilidad porque los servicios si bien es algo que tu puedes brindar y satisfacer las necesidades del consumidor no es tangible es decir no se puede tocar, asimismo indivisibilidad dado que no se puede fraccionar o dividir, tampoco se podrán inventariar y no será posible separar la producción de su consumo. Huete (1994) considera que el servicio será determinado por el consumidor el cual atribuirá un valor al servicio dependiendo de la percepción y satisfacción que sienta después de consumir dicho servicio.

Si hablamos de servicio público debemos tomar en consideración que al existir diversas entidades públicas y a los servicios que prestan, las cuales tendrán una gran variabilidad con relación a sus características, por lo cual no existe una sola definición sobre el servicio público.

Gimeno Zuera y Ruiz consideran que la calidad de servicio va describir que el servicio brindado se ajuste a la necesidad en función a lo que el cliente espera y esto se dará a conocer a partir de las experiencias vividas por cada consumidor con servicios similares o iguales y se transmitirán de manera oral. Castelló Taliani y Lizcano Álvarez (1998) lleva a una definición mucho más ambiciosa de la calidad, según la cual sólo existe calidad si se logra sobrepasar las expectativas del cliente.

Por otro lado, para Parasurinam (1985) la calidad de servicio será percibido valorando las funciones y los aspectos técnicos que se presentan en dicho servicio por ejemplo el servicio de salud, en estos aspectos los casos serán observados en diferentes roles o planos dependiendo donde este laborando el proveedor de salud.

Berry (1988) señaló que la calidad era un tema más de previsión que de una acción que se pueda realizar después, porque según lo que él dijo sería que la calidad influye en el desarrollo de las instalaciones, tecnología, políticas también de nuevos servicios.

Yoon y Cheon (2020) describe a la calidad de servicio como la opinión que será vertida por el usuario con respecto al servicio que pudo experimentar, por lo cual ellos señalan que al brindar un servicio un servicio este debe evitar tener errores, esta se debe configurar como una filosofía organizacional que debe ser compartida a su vez desde la menor jerarquía que se encuentra en contacto directo con los usuarios hasta la más alta de una organización.

2.2.2 Medición de la calidad de servicios:

Respecto a la medición del nivel de calidad de servicios en las empresas.

Zeithaml (1988: 18- 19) manifiesta “Al iniciar nuestro programa de investigación sobre la calidad del servicio esperábamos encontrar una rica variada bibliografía que nos sirviese de guía. ¡La realidad es que no encontramos nada! Por lo contrario, lo que se aplicaban en el área de los productos tangibles, definidos de acuerdo con las especificaciones de los procesos industriales”.

Gonzales Gómez (1997) señala que “la calidad de servicios no puede medirse de la misma manera que la calidad de los productos, ya que los servicios tienen una naturaleza peculiar y las características de los servicios varían de una empresa a otra”.

La mayoría de los autores coincide en que los servicios tienen cuatro características muy peculiares (Zeithaml et al.1989 25-36): Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, caducidad.

Asimismo, La calidad de un servicio o producto puede ser determinada en función a cómo el consumidor capta su valor en relación con el resto de ofertas existentes, es decir, se mide por el grado de satisfacción del cliente respecto a las características y accesorios del producto. En definitiva, el cliente es el que determina lo que es importante para la calidad de un producto o servicio. Por lo tanto, la calidad no solo afecta al producto o servicio, sino que también afecta a la organización y colaboradores, eso quiere decir que la calidad también tiene por objetivo el cuidado de la imagen externa lo que significa que también estaría en juego el futuro de la organización.

Para determinar los niveles de calidad de servicio lo cual es una aproximación a la realidad que existe en cada organización, nos dará a conocer cuáles son las causas que generan el aprovechamiento de los recursos de la empresa y la participación de los servidores. En conclusión, esta evaluación definirá y dará a conocer si el servicio que fue prestado para los consumidores fue de conformidad de este o no, definiendo así el coste por dicho servicio.

Hace varios años se estuvo promoviendo la evaluación de la calidad de servicios para lo cual se implementaron sistemas de evaluación fue así como en el año 1998, se promueve la implementación de un sistema de evaluación del rendimiento, a medida que pasaban los años se fueron implementando otros medios por el cual la calidad era evaluada tal es así que en 1999, se origina el Real decreto 1259 mediante el cual se regulan los premios a la calidad en la administración general del estado y las cartas de los servicios. Asimismo, se busca mejorar la calidad no solo en las entidades si no también en los estados por esta razón el año 2005 se crea el Real decreto 951 en la cual se establece la mejora de la calidad en la administración general del estado.

2.2.3 Gestión de la calidad en el sector público:

Swiss (1992) considera que la dificultad para definir a los clientes de entidades públicas es uno de los principales problemas que existe en la concepción de la gestión de calidad en el sector público.

Para Denhart y Vizant (2000), la determinación de los clientes de las entidades públicas es una tarea compleja, porque éstas sirven a más personas que a aquellas con las que tienen un contacto directo y que, en consecuencia, podrían considerarse sus clientes inmediatos. Ello supone que las entidades públicas deben atender las demandas divergentes e incluso contradictorias de una multiplicidad de clientes, dentro de los cuales se encuentra la ciudadanía en su conjunto, la cual puede considerarse como un “cliente oculto” que planea demandas adicionales que, en muchos casos, son difíciles de concretar (Swiss, 1992).

Moore (1998) opina que los administradores deben pensar que existe una interacción entre los servidores que laboran en las agencias de gobierno y los usuarios y que debería hacerse mucho más satisfactorio estos encuentros, lo cierto es que gracias la relación existente entre los usuarios del sector público y las entidades públicas se han creado distintos debates debido a esto ya que los usuarios podrían ser solo consumidores, electores de servicios o bienes públicos y que es muy diferente la relación existente entre el usuario y el servidor público debido a la heterogeneidad de los servicios brindados por el estado.

Para Denhart y Vizant (2000), señala que determinar a los usuarios de una entidad pública es muy difícil de definir dado que los servidores están en contacto con muchas partes de la población los cuales al primer contacto podrían definirse como clientes inmediatos. Suponiendo así que los servidores públicos atienden las demandas divergentes de cada uno de la multitud dentro de lo cual se encuentra los ciudadanos cuales tienen

demandas adicionales y que en ciertas ocasiones son difíciles de resolver.

2.2.4 Gestión de la calidad en el Estado Peruano:

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP considera, la ley 27658, Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que fue declarado por el Estado peruano en proceso de modernización con la única finalidad de la mejora en la gestión pública y por consiguientes construir un estado democrático y que estará al servicio de los ciudadanos por lo cual impulsa en la mejora de la gestión pública para generar valor público maximizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.(PCM-2019)

En ese sentido, la sub secretaría de calidad de atención al ciudadano es quien exhorta la mejora de la calidad de servicios para la población, y esto será en coordinación con otras áreas como la subsecretaria de Administración pública, las cuales van a depender de la secretaria Gestión Pública.

Las entidades de la administración pública cuentan con una normativa técnica relacionada a la gestión en el sector público con relación a la calidad de servicios, la cual menciona que es de carácter obligatorio la aplicación de dicha norma técnica a las entidades mencionadas en los literales de la a-j del artículo 3 que se menciona en los lineamientos de Organización del estado, los cuales fueron aprobados por DS 054-2018-PCM, teniendo como excepción a las municipalidades que no pertenecen a las ciudades principales así también se aplicará de carácter facultativo en las municipalidades de centros poblados..(PCM-2019)

Lo más resaltante de esta normativa es que pone a disposición una guía metodológica, de tal modo que este sea acorde a las distintas entidades públicas que requieran aplicar la gestión horizontal y que aquellas entidades que tengan un nivel

superior o menor apliquen otros métodos que estén más apropiados a su realidad.

2.2.5 Modelo para la gestión de la calidad de servicio:

Según esta normativa técnica la gestión de calidad está formado por componentes buscan la satisfacción de los usuarios según lo que estos puedan valorar de los servicios a continuación mencionaremos los componentes:

1) Expectativas y necesidades de los usuarios: toda entidad debe usar este componente dado que esta proporcionara información para poder hacer uso de los demás componentes.

2) Valor del servicio: la entidad debe conocer y revisar el valor que aquellos servicios o bienes que como entidad está brindando y que está dentro del ámbito de su competencia.

3) Fortalece el servicio: habiendo identificado el valor del servicio la entidad debe determinar e implementar aquellos bienes y servicios que deban ser mejorados, diseñados o reestructurados.

4) Medir y analizar: La entidad debe medir los indicadores periódicamente, una vez se tenga los resultados empezar a tomar mediciones.

5) Compromiso y liderazgo: La Alta dirección demuestra su compromiso y liderazgo impulsando la norma técnica de gestión de calidad en los servicios de tal manera que esto pueda ser observable y estar en actividad.

6) Cultura: La institución o entidad implementará acciones de tal manera que los servidores tomen en cuenta la calidad de bienes y servicios en su comportamiento y actividades diarias.

Tanto el elemento 5 y 6 se consideran como elementos que busquen la mejora de los bienes y servicios de la entidad.

Las entidades tienen que empezar la aplicación de los modelos de tal manera que estas sean consecuentes considerando así que la información obtenida en estos servirá como base para el modelo y de esta manera poder continuar con los demás componentes, teniendo en cuenta siempre que se debe seguir la

norma técnica, asimismo se debe saber que los últimos componentes se desarrollaran una vez que la entidad asuma la aplicación de dicho modelo conjuntamente con los componentes. (PCM-2019)

2.2.6 Calidad de bienes y servicios en marco de Modernización en la gestión pública:

La política Nacional de Modernización de la Administración pública reconoce que los habitantes demandan un estado nuevo al servicio de los usuarios lo que involucra una transformación de su enfoque y prácticas de administración para brindar bienes y/o servicio de calidad está definida por la función saciar las necesidades y/o expectativas de los usuarios. Las Normas técnicas son universales y pueden aplicarse a los diversos tipos de bienes y servicios provistos por las entidades públicas y fueron identificadas desde la medición y comprensión a los bienes y servicios. (PCM-2019)

2.2.7 Los Conductores que impactan en la satisfacción:

Los conductores son esos recursos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Los conductores que orientan la iniciativa contenida en este archivo son universales y aplicable a los diversos tipos de bienes y servicios provistos por entidades públicas y fueron reconocidos desde la medición y comprensión de la satisfacción de los usuarios y fueron identificadas desde la medición y comprensión de la satisfacción de los consumidores en relación a los bienes y servicios. (PCM-2019)

2.2.7.1 Trato profesional durante la atención:

Este conductor comprende al profesionalismo, empatía, equidad en el trato al usuario al prestar el servicio, entendimiento, entre otros. MNTGC – 2019

2.2.7.2 Información:

La información está vinculada a oír lo cual deben mencionar los usuarios, por medio del buzón de recomendaciones, libro de reclamaciones, entre otros, con el propósito de que la información recibida contribuya con la optimización de los servicios que la entidad. MNTGC – 2019

2.2.7.3 Tiempo:

Hace referencia al lapso que le toma a el usuario recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, o sea, a partir de la espera del usuario previo a ser atendido en los diferentes canales hasta la época de obtener el resultado de la administración, y la proporción de veces que tuvo que asistir a contactarse con la entidad. MNTGC – 2019

2.2.7.4 Resultado de gestión/ entrega.

·El resultado de la administración es depende de la aplicación adecuada y eficiente de los métodos y normativa vigente, así como la facilidad con la que los usuarios tienen la posibilidad de lograr los requisitos previstos, continuar los pasos asignados y aceptar un precio razonable por el servicio brindado. MNTGC – 2019

2.2.7.5 Accesibilidad:

Este conductor cuenta con ciertos puntos relevantes a tener en cuenta, como la estabilidad integral donde se brinde o entregue el bien o servicios público, disponer de una infraestructura idónea para cada canal de atención, detectar horarios de atención que le posibilita a los usuarios hacer consultas y ejecuciones del servicio. MNTGC – 2019

2.2.7.6 Confianza.

Este conductor puede verse perjudicado de suscitarse alguna o que altere el resultado de la administración o servicio demandado.
MNTGC – 2019

2.3 Definiciones Conceptuales

a) Usuario:

Es el individuo o grupo de personas que buscan satisfacer sus necesidades con el producto o servicio de alguna entidad o servidor.

b) Microred:

Es el grupo de establecimientos de salud del nivel básico de atención cuya unión, funcional según algunos criterios de función, geográficos que facilita la organización y la prestación de servicios de salud. OPS (2011)

c) Gestión:

Es el desarrollo de actividades o acciones, con el objetivo de obtener algunos resultados, de manera que sea lo más económica y eficaz posible. Chiavenato (2007),

d) Descentralización:

Descentralización se puede concebir como el acto de delegar alguna función de una gran entidad en pequeños grupos de manera que la atención o servicio sea más eficaz y pueda satisfacer a los usuarios.

e) Referencias:

Es cuando no se encuentra la especialidad por la cual el usuario debe ser atendido en el centro de salud, entonces se solicita evaluación diagnóstica y/o tratamiento de este paciente y es derivado de un establecimiento de salud de menor nivel y capacidad de resolución a otro establecimiento

de mayor nivel y capacidad, la finalidad de esta acción es continuar con la prestación del servicio. MINSA (2016)

f) Contra- referencias:

Es la respuesta del especialista del establecimiento al que fue referido el usuario del servicio de salud, que va estar dirigida al profesional del establecimiento de origen del paciente, con relación a la interconsulta que fue solicitada. Este procedimiento es mediante el cual se retorna al paciente al establecimiento de origen el cual seguirá continuará con la atención del caso, luego de haberse atendido satisfactoriamente el requerimiento. MINSA (2016)

g) Telemedicina:

El uso de la tecnología para mejorar la atención de salud de los usuarios de una población que se encuentra dispersa. Martínez (2000)

h) Servidor público:

Se refiere a la persona que ocupa un cargo administrativo o a nombre de una entidad pública y por cuenta de esta, por la cual tiene la entera independencia sobre el desarrollo de las funciones para lo cual labora asimismo es representativo, percibe una remuneración permanente. RAE (2020)

i) Pandemia:

Es el padecimiento de una enfermedad infecciosa que contrajo la humanidad a lo largo de una extensa área geográfica, quiere decir, que este padecimiento se extiende a muchos países o que ataca a casi todas las personas de una ciudad, región o país. RAE (2020)

2.4 Variables

2.4.1 Variable Única

Calidad servicio

2.4.1.1 Dimensiones

- Trato profesional.
- Información.
- Tiempo de duración de atención y respuesta.
- Resultado de la Gestión
- Accesibilidad a información
- Confianza percibida

2.4.2 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Calidad de atención	Trato profesional durante la atención.	- Actitud del trabajador. - Profesionalismo - Igualdad de trato	*Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de Salud de Apata. *Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en el centro de salud Apata *Considera que cuando usted se acerca al centro de salud Apata el personal lo escucha con atención
	Información	- Lenguaje sencillo, claro - Comunicación fluida y transparente. - Escuchar	*Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso. *Considera usted que existe una comunicación fluida con los servidores del centro de salud Apata. *Considera usted se siente escuchado por los servidores del centro salud Apata.
	Tiempo	- Tiempo de espera para ser atendido. - Tiempo de respuesta a la solicitud. - Cantidad de veces en asistir al centro.	*Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno. *Considera usted que la respuesta a las solicitudes realizadas tiene como respuesta el tiempo oportuno. *Considera usted que el tiempo que asiste al centro de salud por las solicitudes presentadas es el oportuno. *Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno.
	Resultado	- Facilidad de conseguir los requisitos. - Costo razonable por el servicio brindado.	*Considera usted que es fácil de conseguir los requisitos que se solicita en el centro de salud Apata. *Considera usted que el personal del centro de salud brinda un servicio de forma correcta. *Considera usted que el resultado del servicio brindado por los servidores del centro de salud Apata es eficiente. *Considera usted que el precio por el servicio brindado es razonable.
	Accesibilidad	- Diferentes canales de atención. - Horarios de atención para realizar consultas y ejecutar servicios.	*Considera usted que los diferentes canales de atención son fáciles de acceder. *Considera usted que el horario de atención en el centro de salud Apata es el oportuno. *Considera usted centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.
	Confianza	- Solución a la problemática presentada.	*Considera usted como usuarios que existe un nivel de confianza entre los servidores de salud del centro de salud y las personas que hacen uso de los servicios de salud.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Investigación aplicada, Esta investigación es un tipo de estudio científico el cual también recibe el nombre de investigación empírica o práctica, la que se va caracterizar porque busca aplicar los conocimientos que se adquieren y a su vez se van adquiriendo nuevos conocimientos, mientras resuelve problemas que son cotidianos o de la realidad. (Carrasco Díaz S. 2007)

3.1.1 Enfoque

Cuantitativo. Este enfoque es en el que se van a recoger y analizar los datos de una investigación que están relacionados a las variables de la investigación haciendo uso de algún instrumento de recolección de datos para poder medir y poder calcular los resultados.

3.1.2 Alcance o Nivel

Descriptivo:

Según Hernández (2006), una investigación de nivel descriptivo es aquella que va buscar detallar las características y perfiles de personas o grupo de individuos ya sean comunidades o cualquier objeto de estudio ya sea fenómenos que requieran análisis, quiere decir que mediante este nivel de investigación se medirá, luego evaluará o se recolectarán los datos de distintas variables, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, para poder describir lo que se está investigando. Del mismo modo se busca medir las dimensiones de la variable por medio de los indicadores los mismos que se pueden especificar en el cuadro de

operacionalización para poder ser aplicados a una población el cual fue detallado en la presente investigación.

3.1.3 Diseño

Según Hernández (2010) el diseño no experimental es aquella investigación en la que no se manipula las variables, quiere decir en esta investigación no se hará variar deliberadamente las variables independientes para que exista un efecto en las otras variables. Lo que se hace en esta investigación es observar el fenómeno a estudiar tal como se presenta en la realidad y luego se analizara esta observación.

Por otro lado, para Sampieri (2003). El diseño no experimental se va dividir en función al tiempo que dure la recolección de los datos, por lo cual este diseño será denominado: diseño transversal el propósito de este diseño es describir la variable y su repercusión en el momento que se lleva a cabo la investigación.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Para Hernández Sampieri (2006), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" Es el conjunto de individuos que están en relación con el fenómeno a estudiar, este grupo va poseer características comunes y dará origen a los datos de la investigación.

La población en estudio estará conformada por los 1005 habitantes del distrito de Apata – Jauja – Junín.

JUNIN: DIRECTORIO DE CENTROS POBLADOS Y POBLACION DISPERSA

CENTROS POBLADOS	ALTITUD (msnm)	CATEGORIA	VIVIENDAS PARTICULARES	POBLACION
Tambopaccha	3806	Anexo	88	274
Yanamarca	3486	Anexo	498	1649
Chocón	3465	Anexo	132	293
Población Dispersa		Población dispersa	88	169
DISTRITO APATA			1687	4956
CENTRO POBLADO URBANO			470	1566
Apata	3332	Villa	288	1005
La Nueva Esperanza	3450	Anexo	182	561
CENTROS POBLADOS RURALES Y POBLACION DISPERSA			1217	3390
San Jose De Apata	3791	Anexo	106	275
Chicche	3901	Anexo	63	204
Paucar	3335	Anexo	74	260
La Union	3402	Anexo	78	214
Santa Maria	3398	Anexo	118	327
Huamantanga	3375	Barrio o Cuartel	89	230
Libre Occidental (Barrio Cocharcas)	3312	Barrio o Cuartel	99	319
San Juan De Atacocha	3871	Caserío	91	274
La Florida	3926	Barrio o Cuartel	43	155
Población Dispersa		Población dispersa	456	1132

Fuente: INEI Censo Nacionales XI de población y vivienda.

Criterios de inclusión:

- debe ser mayor de 18 años.
- Que haya sido atendido o realizado un trámite en el centro de salud durante los últimos doce meses.

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años.
- Personas que no fueron atendidas durante el tiempo límite.

3.2.2 Muestra

La muestra es un subgrupo o una cantidad pequeña de la población que se considerará representativa del grupo total la que se tomará para realizar unos estudios de investigación. (H. Sampieri P. 141)

Dado al corto tiempo para utilizar el instrumento de evaluación y a que la población se encuentre muy dispersa en el distrito de Apata tomamos como muestra a 64 ciudadanos.

Se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando:

Muestra: 64 ciudadanos

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica

En la presente investigación se utilizó un procedimiento mediante el cual se recolectó la información y lo convertiremos en datos que serán precisos sobre nuestra población, en este caso los usuarios del centro de salud Apata.

3.3.2 Instrumentos

El instrumento que utilizamos en la presente investigación será el cuestionario. El autor Hernández (2014), menciona uno de los instrumentos más usados para la recolección de datos es el cuestionario. La cual es un formato que contiene un grupo de preguntas ordenadas con relación a las variables que se medirán de acuerdo a la investigación de calidad de servicio en el centro de salud Apata.

3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Se usó la tecnología para hacer menos tedioso el procesamiento, presentación y análisis de los datos recabados, según lo siguiente:

- **WORD**, se utilizará este programa para el procesamiento de datos y redacción del presente proyecto y para el informe final de la presente investigación.
- **SPSS**, este programa nos ayudó a procesar los datos obtenidos después de realizar la encuesta en el centro de salud Apata.
- **Excel**, este software nos ayudó a tabular, ordenar y analizar la información recolectada mediante la encuesta.
- **Power Point**, mediante este programa se realizó la presentación de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1

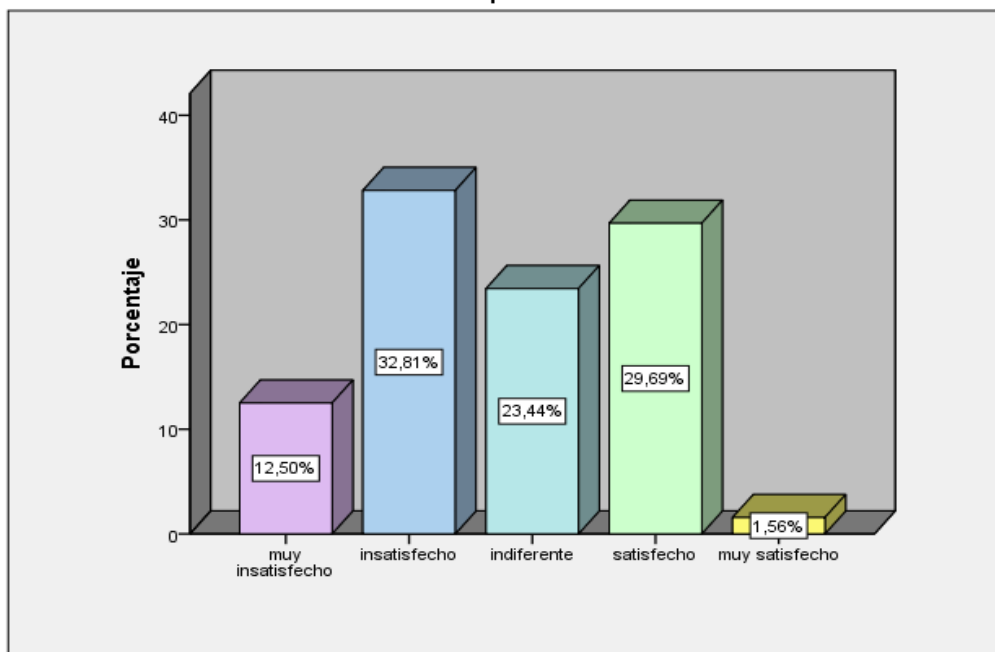
Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de salud de Apata.

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	8	12,5
insatisfecho	21	32,8
indiferente	15	23,4
satisfecho	19	29,7
muy satisfecho	1	1,6
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 1

Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de salud Apata



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados el 32,81% (21) manifiestan sentirse insatisfacción con el trato brindado por los colaboradores debido a la falta de empatía que estos muestran en el momento de la atención, pero el 29,69% (19) manifiestan sentirse satisfechos con el trato brindado por los colaboradores del centro de salud debido a que sienten que fueron tratados empáticamente y de una manera cordial durante la atención recibida.

Tabla 2

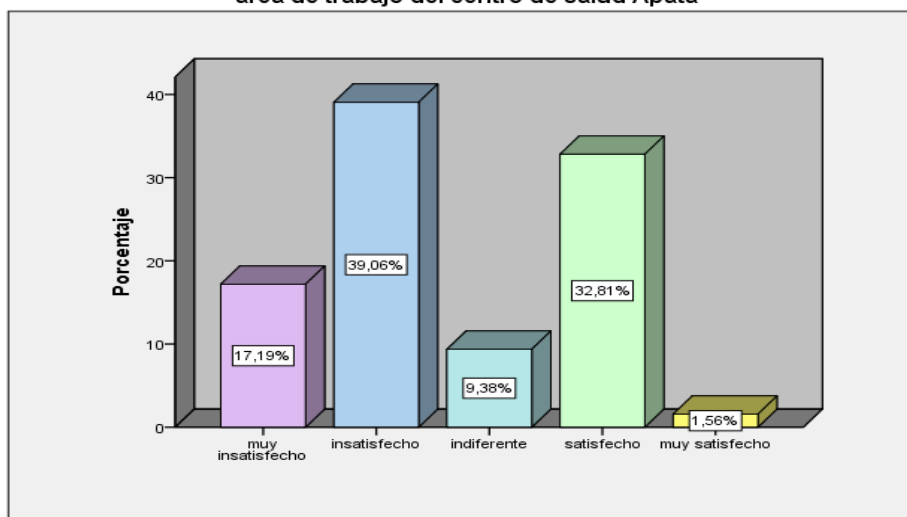
Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en el centro de salud Apata

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	11	17,2
insatisfecho	25	39,1
indiferente	6	9,4
satisfecho	21	32,8
muy satisfecho	1	1,6
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 2

Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en su area de trabajo del centro de salud Apata



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 39.06% (25) usuarios consideran no estar de acuerdo con el trato brindado por los colaboradores en sus áreas de trabajo del centro de salud Apata, y manifiestan que deberían ser un poco más pacientes en el momento de brindar la atención a los usuarios. Asimismo, el 32.81 % (21) consideran que el trato que brindan los colaboradores en sus respectivas áreas es el correcto y que están de acuerdo con el trato brindado por los colaboradores del centro de salud Apata.

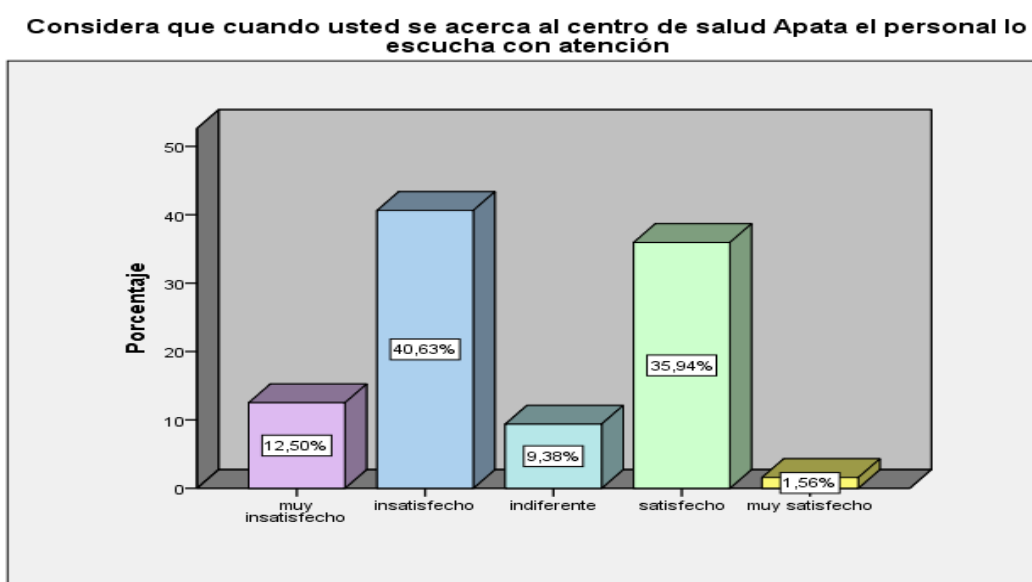
Tabla 3

Considera que cuando usted se acerca al centro de salud Apata el personal lo escucha con atención

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	8	12,5
insatisfecho	26	40,6
indiferente	6	9,4
satisfecho	23	35,9
muy satisfecho	1	1,6
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 3



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados podemos ver que el 40.63% (26) manifiestan su insatisfacción porque el personal no los escucha cuando ellos suelen hacer preguntas o tienen inquietudes porque están haciendo otras cosas, mientras que 35,94% (23) se sienten satisfechos y mencionan ser escuchados con atención por el personal del centro de Salud Apata.

Tabla 4

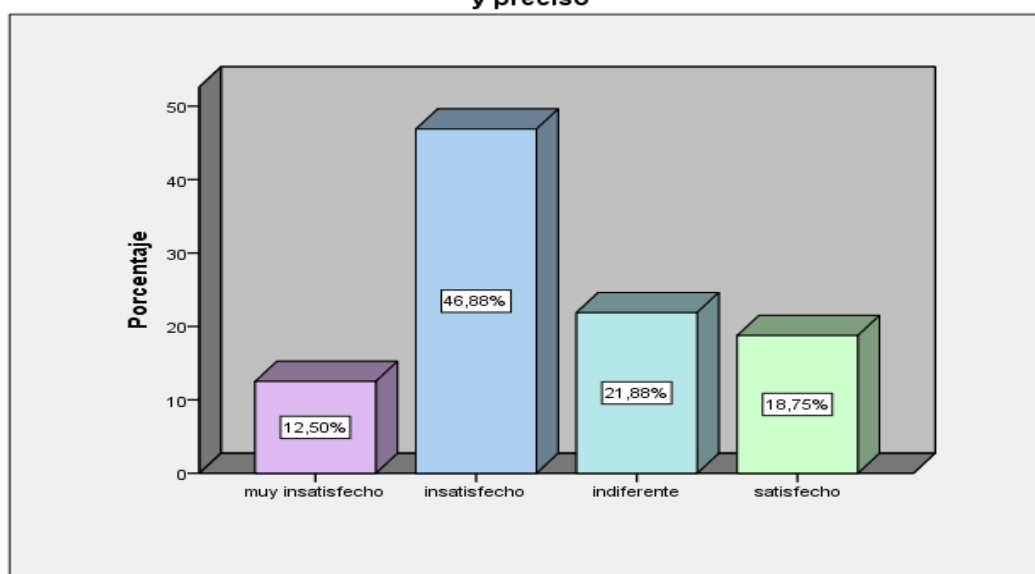
Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	8	12,5
insatisfecho	30	46,9
indiferente	14	21,9
satisfecho	12	18,8
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 4

Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso



Nota de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados se muestra que el 46.88% (30) muestra su insatisfacción debido a la información brindada por el personal del centro de salud Apata ellos mencionan que en la mayoría de casos esta suele no ser clara, a diferencia del 18.75% (12) quienes están satisfechos con la información que se brinda en el centro de salud.

Tabla 5

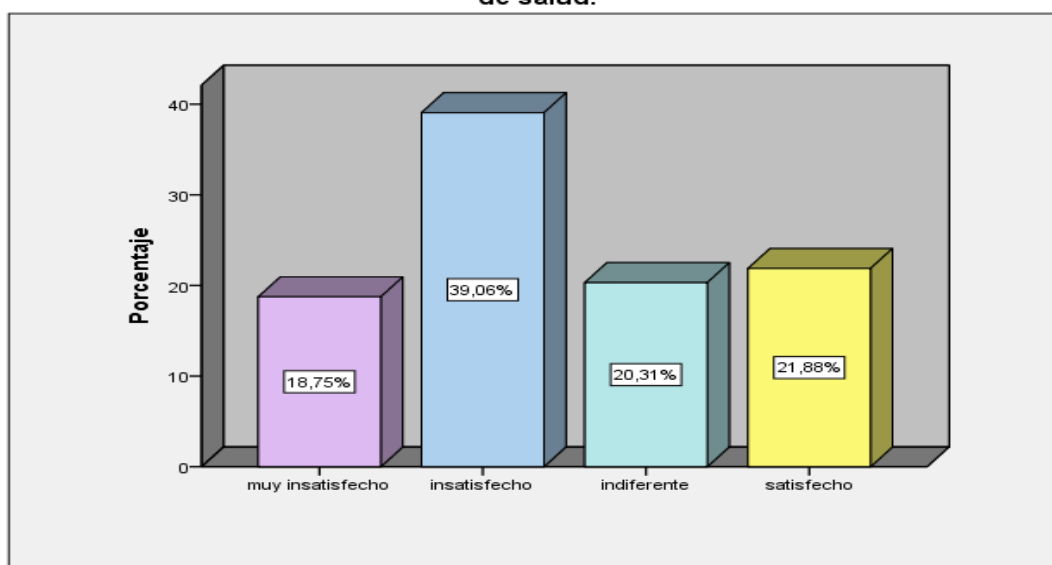
Considera usted que existe una comunicación fluida con el personal del centro de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	12	18,8
insatisfecho	25	39,1
indiferente	13	20,3
satisfecho	14	21,9
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 5

Considera usted que existe una comunicación fluida con el personal del centro de salud.



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados el 39.06% (25) menciona la insatisfacción porque consideran que no hay una comunicación fluida entre usuarios y el personal del centro de salud Apata, mientras que el 21.88% (14) consideran que están satisfechos y que si experimentaron tener comunicación fluida con el personal del centro de salud Apata

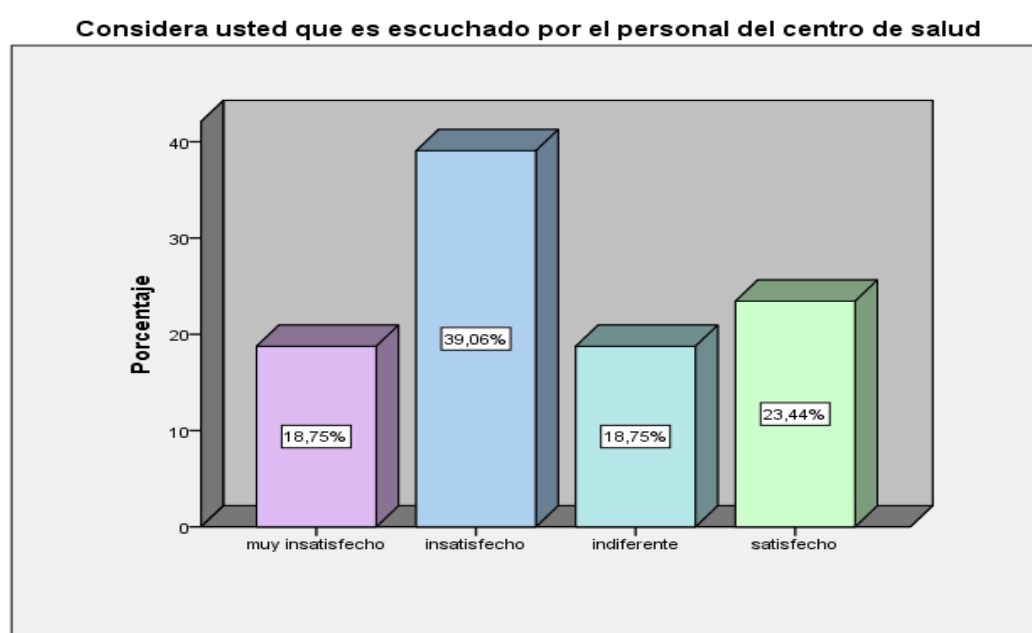
Tabla 6

Considera usted que es escuchado por el personal del centro de salud

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	12	18,8
insatisfecho	25	39,1
indiferente	12	18,8
satisfecho	15	23,4
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 6



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados el 39.06 % (25) expresan su insatisfacción porque sienten que no son escuchados por el personal de salud ya sea dentro o fuera de las áreas de los trabajadores, mientras que el 23.44% (15) sienten que si son escuchados y que el personal resuelve sus dudas e inquietudes.

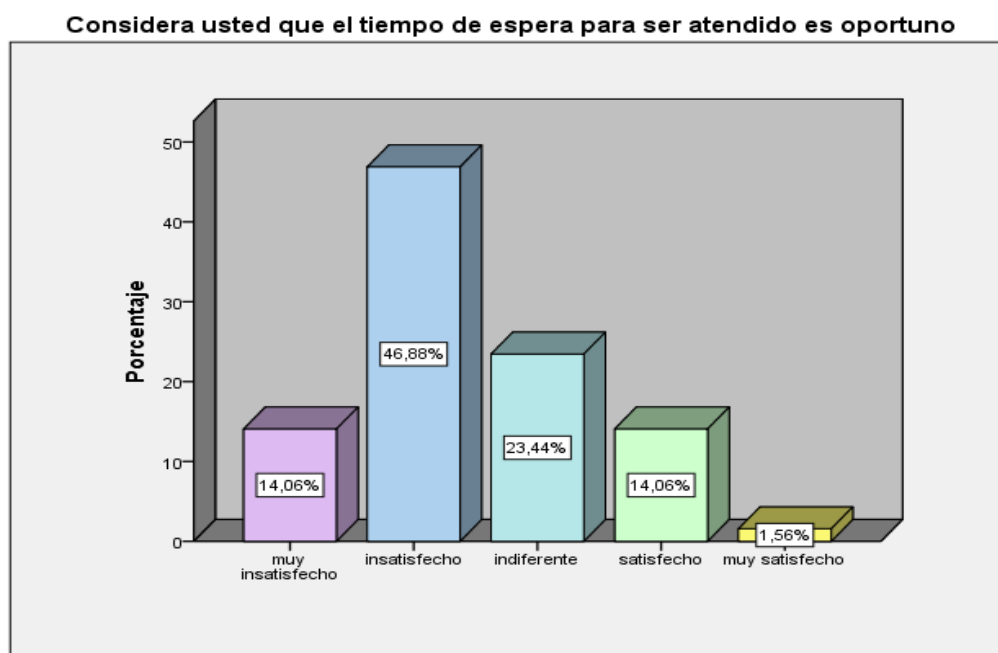
Tabla7

Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	9	14,1
insatisfecho	30	46,9
indiferente	15	23,4
satisfecho	9	14,1
muy satisfecho	1	1,6
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 7



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados el 46.88% (30) se muestran insatisfechos con respecto al tiempo de espera para poder ser atendido debido que tienen que pasan un tiempo considerable esperando a ser atendidos en algunas áreas del centro de salud solo el 14.06% (9) se siente satisfecho mientras con respecto al tiempo de espera y el 23.44% (15) se muestran indiferentes con relación al tiempo de espera.

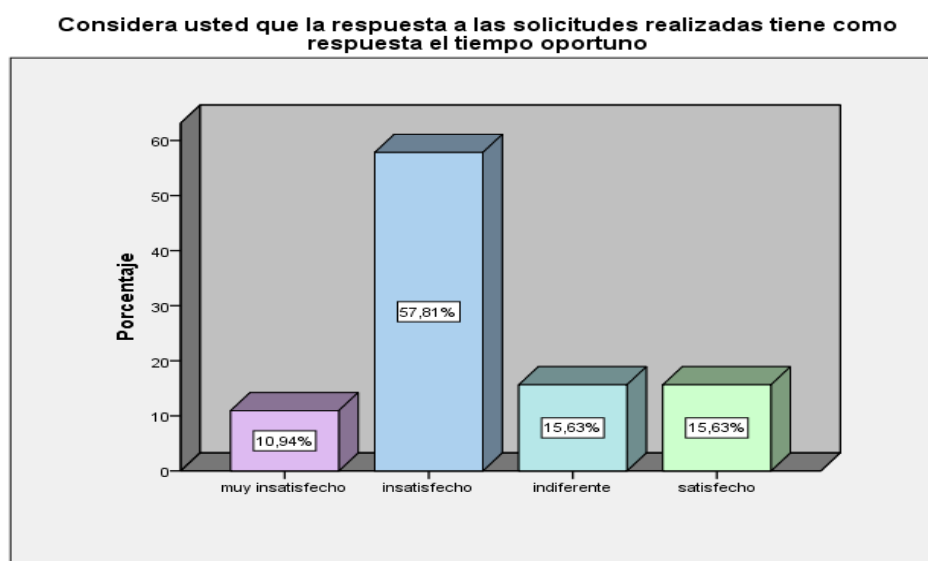
Tabla 8

Considera usted que la respuesta a las solicitudes realizadas tiene como respuesta el tiempo oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	7	10,9
insatisfecho	37	57,8
indiferente	10	15,6
satisfecho	10	15,6
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 8



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado el 57.81% (37) se muestran insatisfechos con relación al resultados de solicitudes realizadas esto está más relacionados a cuando los usuarios son referidos la demora de dichos tramites hacen que los pacientes tengan que volver al centro de salud en varias ocasiones, pero el 15.63% (10) se muestran satisfechos ellos consideran que el tiempo de espera es el oportuno a si mismo en el resultado podemos observar cómo el 15.63% se muestra indiferente frente al tiempo de espera que realizan por los tramites a realizar.

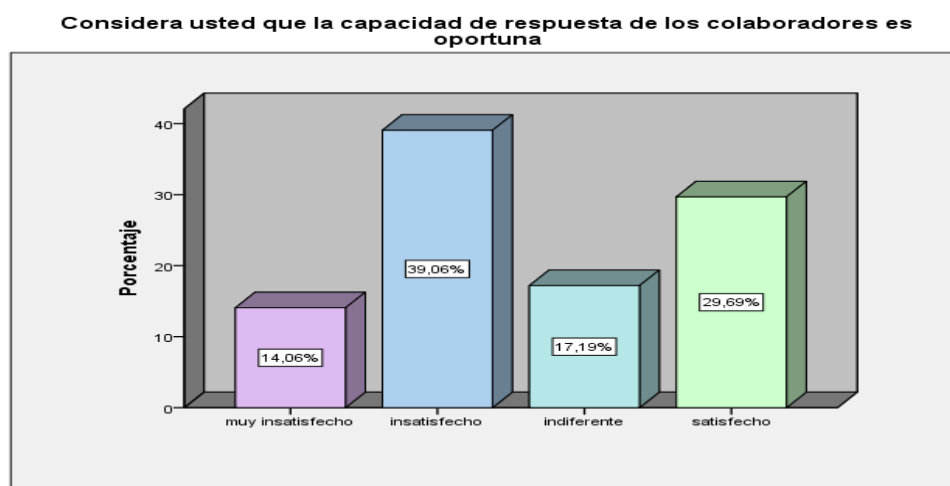
Tabla 9

Considera usted que la capacidad de respuesta de los colaboradores es oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	9	14,1
insatisfecho	25	39,1
indiferente	11	17,2
satisfecho	19	29,7
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 9



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se muestra que el 39.06% (25) se muestra insatisfecho con referencia a la capacidad de respuesta oportuna del colaborador en el centro de salud evidenciando así el tiempo de demora en la respuesta a ciertas solicitudes, mientras que el 29.69% (19) se muestran satisfechos con la capacidad de respuesta de los colaboradores en el centro de salud.

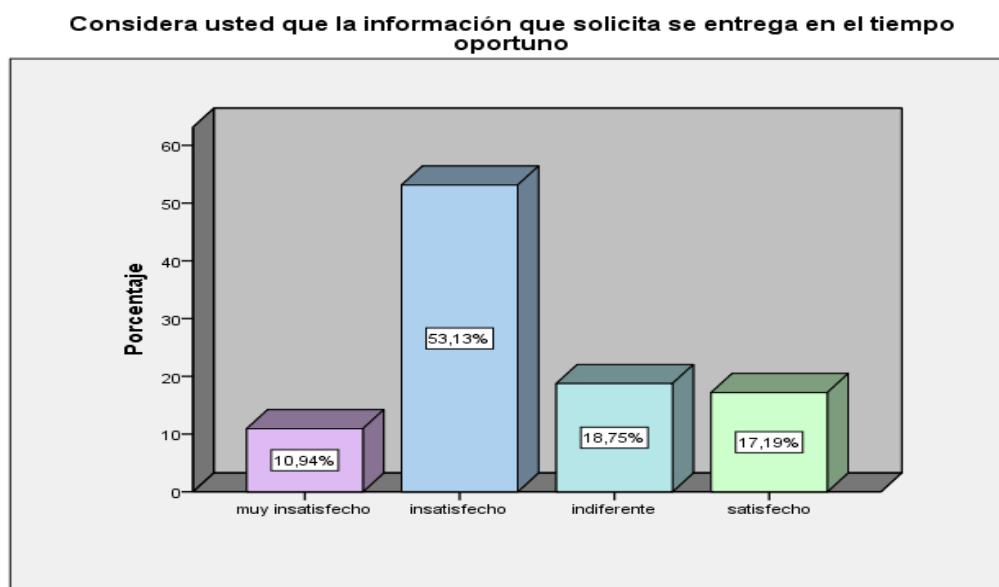
Tabla10

Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	7	10,9
insatisfecho	34	53,1
indiferente	12	18,8
satisfecho	11	17,2
Total	64	100,0

Nota de investigación

Figura 10



Nota de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con el resultado el 53.13% (34) muestran estar insatisfechos con el tiempo de la entrega de la información solicitada, ellos refieren que existe mucha demora cuando ellos requieren o solicitan alguna información, mientras que el 17.19% (11) están satisfechos con el tiempo en el que se le da la información solicitada señalan que es un tiempo prudente el cual los colaboradores se demoran para dar la información solicitada.

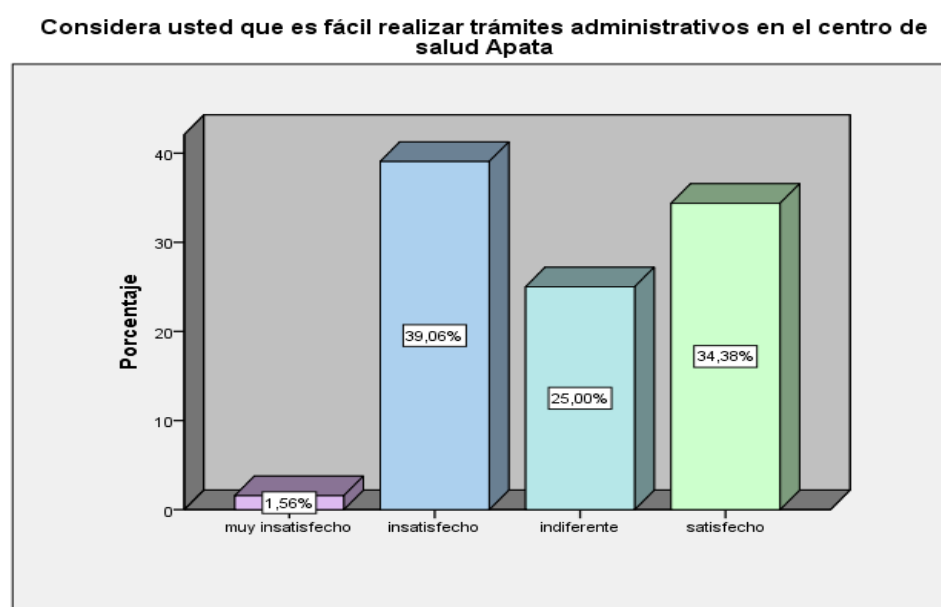
Tabla 11

Considera usted que es fácil realizar trámites administrativos en el centro de salud Apata

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	1	1,6
insatisfecho	25	39,1
indiferente	16	25,0
satisfecho	22	34,4
Total	64	100,0

Nota de investigación

Figura 11



Nota de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con la respuesta se muestra que 39.06% (25) se muestran satisfechos con relación a la facilidad de realizar los trámites en el centro de salud Apata, mientras que el 34.38% (22) se muestran satisfechos con la facilidad de realizar los trámites en el centro de salud de Apata.

Tabla 12

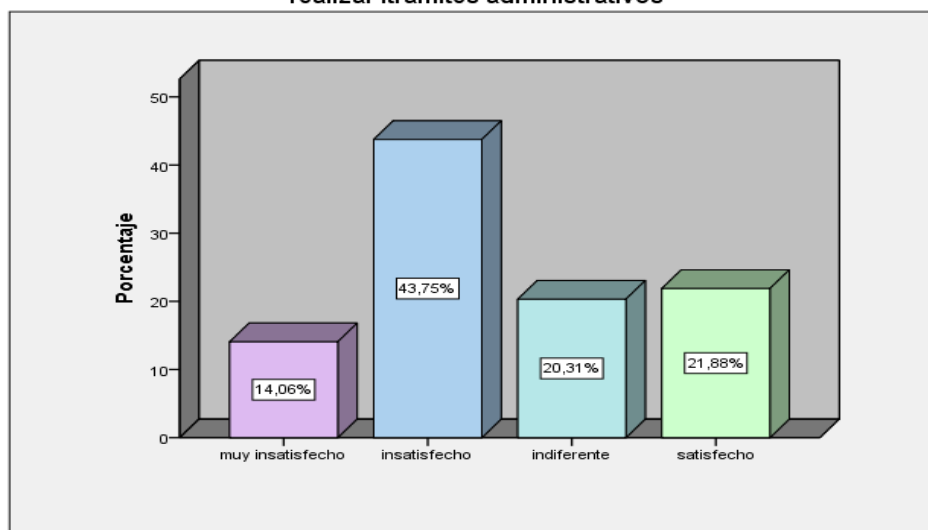
Considera usted que el personal del centro de salud brinda las facilidades para realizar trámites administrativos

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	9	14,1
insatisfecho	28	43,8
indiferente	13	20,3
satisfecho	14	21,9
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 12

Considera usted que el personal del centro de salud brinda las facilidades para realizar trámites administrativos



Nota encuesta de investigación

Análisis en interpretación

De acuerdo con el resultado el 43.75% (28) usuarios se muestran insatisfechos con la facilidad que se les brinda en el centro de salud para poder realizar sus trámites consideran que en ciertas ocasiones se le brinda las facilidades, pero esto no es continuo, mientras que el 21.88% (14) se muestran satisfechos en relación a las facilidades que se le brinda en el centro de salud.

Tabla 13

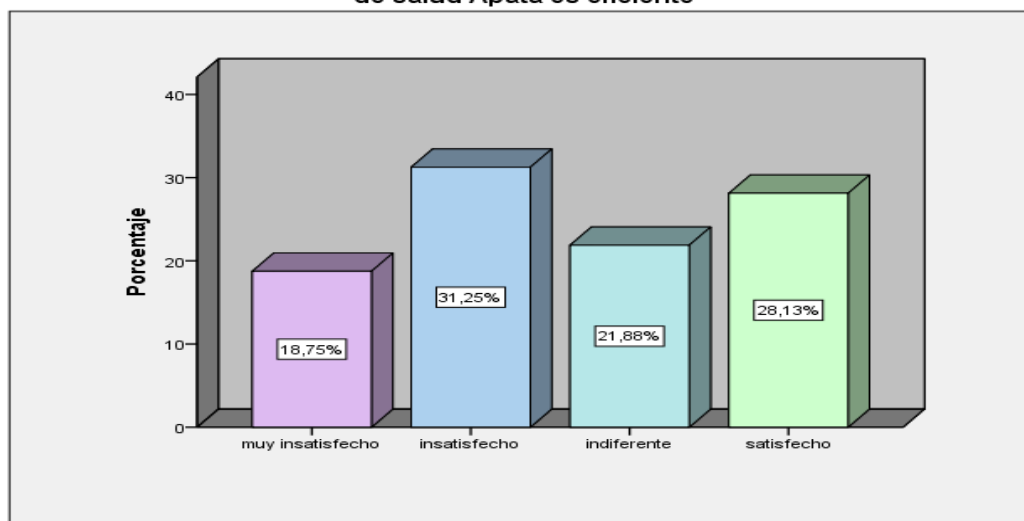
Considera usted que el resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata es eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	12	18,8
insatisfecho	20	31,3
indiferente	14	21,9
satisfecho	18	28,1
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 13

Considera usted que el resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata es eficiente



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con el resultado se muestra que el 31.25% (20) se muestran insatisfechos por la eficiencia que existe en el resultado de servicio brindado por el personal del centro de salud Apata, mientras que el 28.13% (18) muestran estar satisfechos con la eficiencia que se muestra de parte de los colaboradores en el centro de salud Apata.

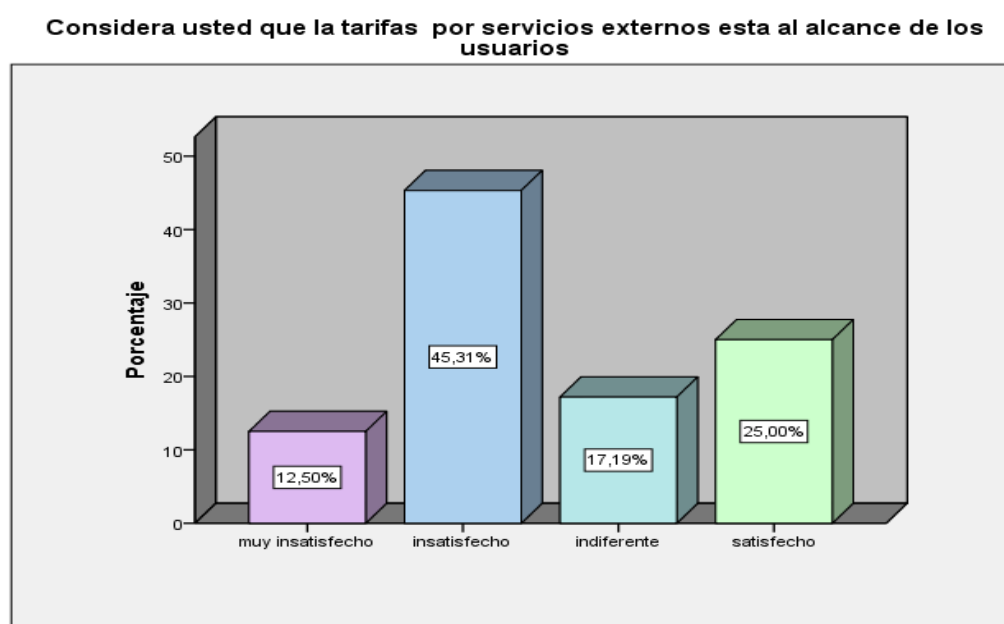
Tabla 14

Considera usted que la tarifas por servicios externos está al alcance de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	8	12,5
insatisfecho	29	45,3
indiferente	11	17,2
satisfecho	16	25,0
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 14



Nota de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados el 45.31% se muestra insatisfecho con las tarifas de servicios externos considerando que sería mejor que toda atención este a cargo del seguro integral, mientras que el 25% se muestra satisfecho con la tarifa de servicios externos y consideran que la tarifa está al alcance de los usuarios.

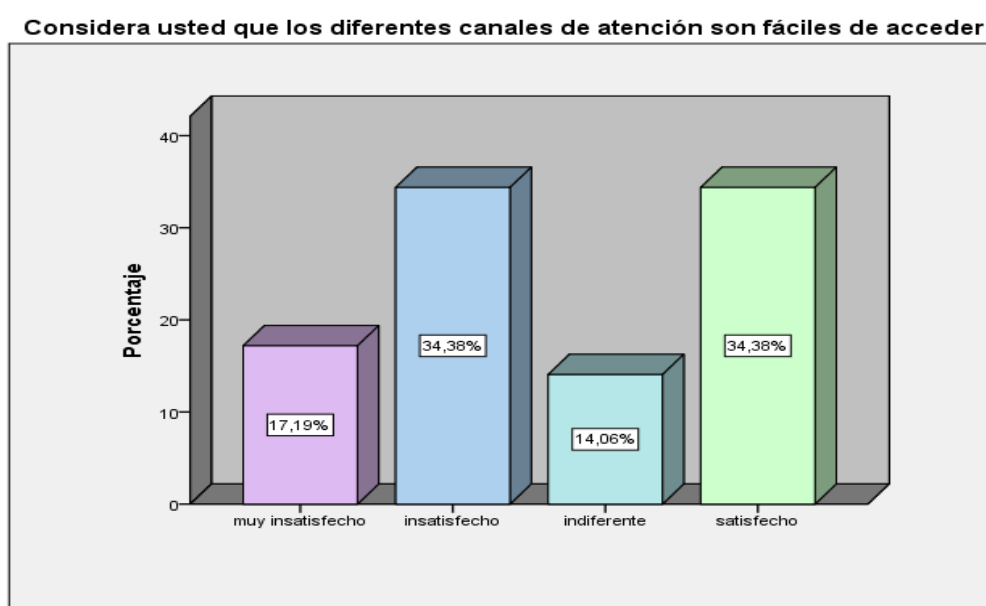
Tabla 15

Considera usted que los diferentes canales de atención son fáciles de acceder

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	11	17,2
insatisfecho	22	34,4
indiferente	9	14,1
satisfecho	22	34,4
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 15



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se muestra que el 34.38% (22) se sienten insatisfechos con la accesibilidad de los canales de atención asimismo se muestra que el 34.38 (22) se muestran satisfechos con relación a los canales de atención del centro de salud Apata.

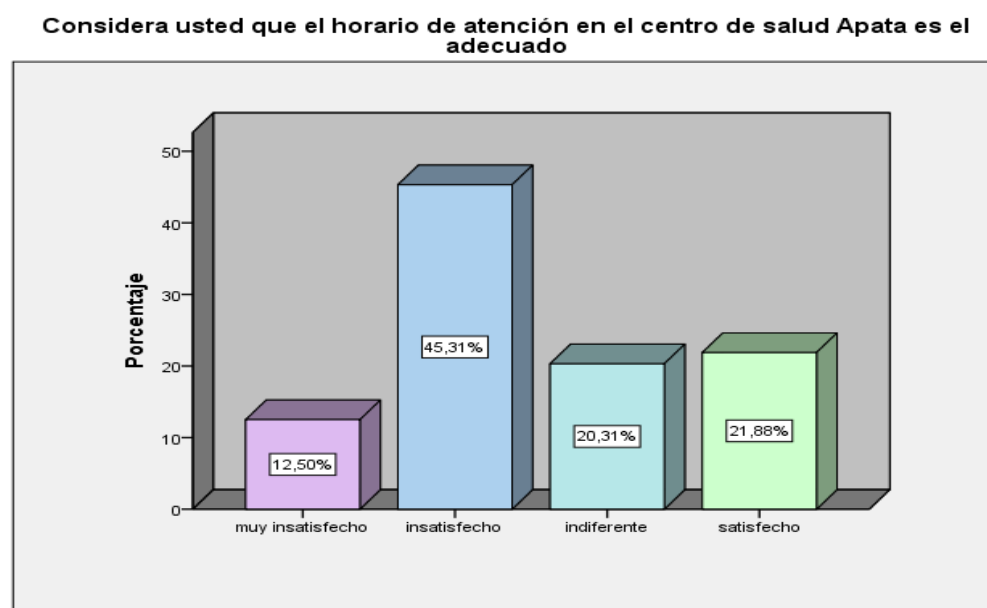
Tabla 16

Considera usted que el horario de atención en el centro de salud Apata es el adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	8	12,5
insatisfecho	29	45,3
indiferente	13	20,3
satisfecho	14	21,9
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 16



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados el 45.31% (29) considera que el horario de atención en el centro de salud no es adecuado mencionan que la atención del centro de salud debería ser durante 24 horas, mientras que el 21.88% (14) consideran que el horario de atención del centro de salud es el adecuado.

Tabla 17

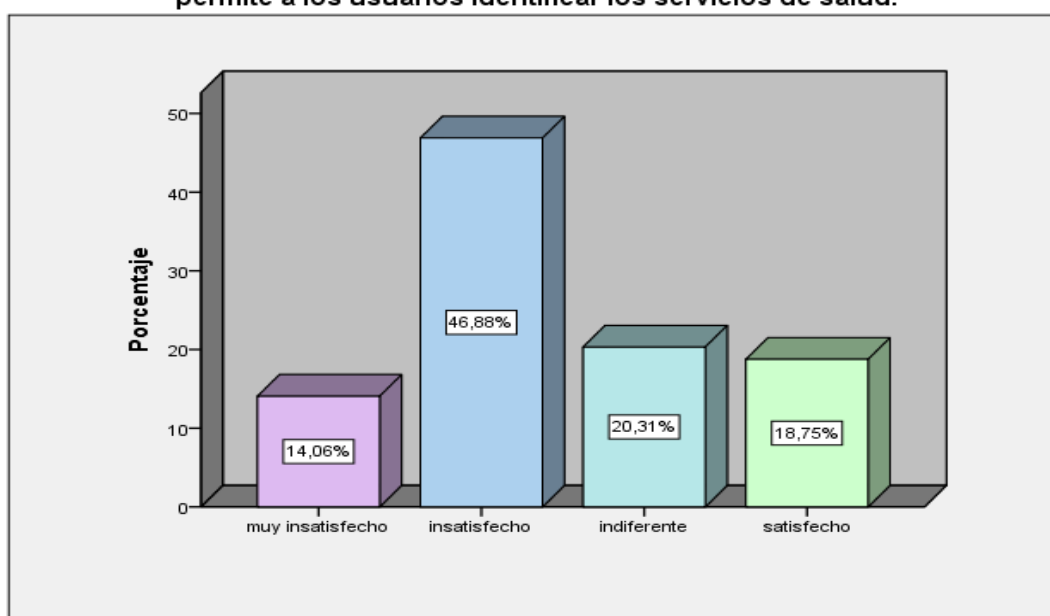
Considera usted centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	9	14,1
insatisfecho	30	46,9
indiferente	13	20,3
satisfecho	12	18,8
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 17

Considera usted centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado se muestra que el 46.88% (30) están insatisfechos con relación la estructura organizacional del centro de salud, señalan que algunas áreas no se encuentran con facilidad, mientras que el 18.75% (12) muestran satisfechos consideran que es accesible las diferentes áreas del centro de salud Apata.

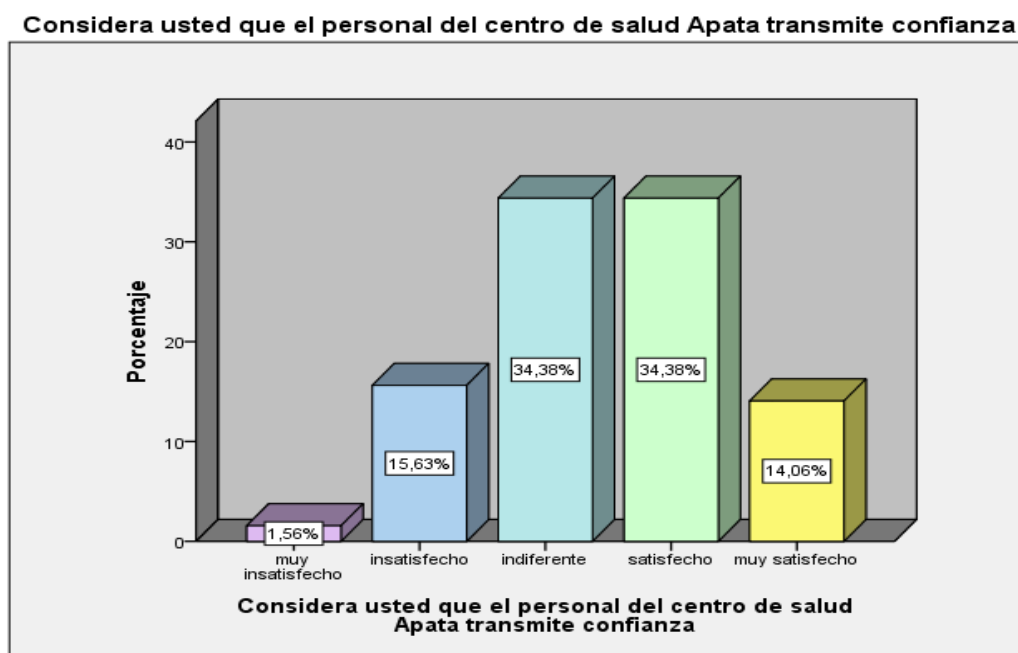
Tabla 18

Considera usted que el personal del centro de salud Apata transmite confianza

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	1	1,6
insatisfecho	10	15,6
indiferente	22	34,4
satisfecho	22	34,4
muy satisfecho	9	14,1
Total	64	100,0

Nota encuesta de investigación

Figura 18



Nota encuesta de investigación

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados el 34.38% (22) consideran que el personal de salud transmite confianza, pero el 15.63% (9) se muestran insatisfechos en relación con la confianza que el personal de salud muestra a los usuarios.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

La discusión de resultados es la relación que existe entre la parte teórica y lo investigado y que contribuyen conocimientos sobre la temática de los investigado habiendo empezado con una pequeña definición, comenzaré con los siguientes:

Con respecto a Álvarez C.G., 2012, en su investigación titulada “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, si bien es cierto que llega a la conclusión de que la fiabilidad en el precio expuesto de los productos supera la expectativa de los usuarios, también concluye que el tiempo de espera no es el necesario con referencia al momento en el que el cliente acude a cancelar en caja. De forma similar se presenta en esta investigación cuando los usuarios del centro de salud presentan su insatisfacción con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas las cuales según la investigación los usuarios se encuentran insatisfechos mostrando en la tabla N.º 9 (51%) de insatisfacción en el análisis de dicha dimensión, asimismo se puede observar que los usuarios del centro de salud se encuentran insatisfechos con relación al tiempo de espera para ser atendidos, mostrando en la tabla N.º 7 (46.88%) de insatisfacción. Esto se podría deber a que los usuarios tanto en la investigación predecesora como en el de la presente investigación se encontraban en momento menos indicado para poder adquirir el servicio prestado o que quizás las condiciones socioeconómicas y culturales estén interconectadas para que de esta manera cada usuario tenga una perspectiva similar en cuanto a la calidad de atención ya sea en el sector salud o algún sector comercial.

Este resultado puede explicarse por la existencia o coexistencia de culturas diferentes entre proveedores y usuarios de los servicios.

Posiblemente el usuario halla percibido aptitudes discriminatorias por su situación socioeconómica, haya presentado problemas de comunicación o, el proveedor del servicio presentó insuficientes capacidades diagnósticas y terapéuticas y una falta de sensibilidad para reconocer, entender y comprender las características interculturales del usuario.

Según la siguiente investigación “Niveles de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2012”, Lujan concluyó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Asimismo, el identifica que los elementos tangibles brindan poca satisfacción, con relación a esta investigación podemos hacer una comparación en donde en la presente investigación se puede mostrar en la Tabla N.º 2 los usuarios del centro de salud consideran no estar de acuerdo sentirse insatisfechos en relación al trato que los colaboradores en sus áreas de trabajo mostrándose así el 31.25% de insatisfacción con relación a esta dimensión asimismo se puede observar que en la tabla N.13 se muestra la insatisfacción de los usuarios con relación al resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata mostrando 31.25% de insatisfacción.

Esto nos da a conocer la difícil situación que presenta nuestro sistema de salud y a su vez la baja calidad de atención que puede ser percibida por los usuarios de las distintos niveles del sector salud, al parecer la solución estaría en el propio sector salud , los cambios deben venir desde dentro de las propias instituciones prestadoras de servicios de salud, a pesar de sus limitados recursos, la falta de sincronía entre las demandas en este sector, el usuario siempre va valorar la sensibilidad con la que el personal brinde la atención o el servicio que este solicita aún más allá de los aspectos físicos o técnicos que se puedan presentar.

CONCLUSIONES

La presente investigación fue de tipo aplicada de diseño descriptivo no experimental la cual nos permite dar respuesta a lo planteado como problema general. Puesto que finalmente se logró determinar Cómo es la gestión de la calidad de servicio en el centro de salud Apata-Jauja-Junín - 2022, esto a través de la medición de la calidad de servicio en el cual se utilizó el instrumento del cuestionario.

1.- La gestión de calidad de servicio en el centro de salud Apata no superó las expectativas de los usuarios. Puesto que la mayoría de las dimensiones presentan información negativa con respecto a la satisfacción de los usuarios, sólo en la dimensión de confiabilidad se puede percibir cierta satisfacción.

2.-Con respecto al trato profesional en el centro de salud Apata, según el análisis de los datos obtenidos en la encuesta presenta que el grado de insatisfacción es predominante con una diferencia del 4,69% respecto a los usuarios satisfechos.

3.-Con respecto a la dimensión de información los usuarios del centro de salud Apata, muestran su insatisfacción con relación a la información que se brinda en el centro de salud, mostrándose un porcentaje de 46.88% de insatisfacción. Lo cual nos indica que ante preguntas o situaciones espontáneas el personal no estaría preparado para resolver dicha situación.

4.-Con respecto al tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata, según los datos del análisis presenta que los usuarios muestran su insatisfacción en relación al tiempo de espera mostrando un porcentaje de insatisfacción de 57.8% lo que indica que no se está cumpliendo el tiempo de respuesta y atención a los usuarios como se debería llevarse a cabo.

5.-Con respecto a la dimensión de resultados de gestión, 43.8% de insatisfacción lo cual nos muestra que la percepción de los usuarios señala que la orientación que brinda el personal para poder ellos realizar sus trámites no es en su totalidad personalizadas.

6.- Con relación a la dimensión de accesibilidad se muestra un porcentaje de insatisfacción predominante con una diferencia de 28,15% en relación al grado de satisfacción en la accesibilidad a las diferentes áreas del centro de salud Apata.

7.-Con respecto a la dimensión de confianza los resultados obtenidos en el centro de salud Apata, muestran que 34.4% de usuarios se muestran satisfechos mostrándose también 14,06% de usuarios muy satisfechos con esta dimensión.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al centro de salud Apata mejorar la gestión de calidad en esta institución y tomar en consideración la presente investigación implementar estrategias en busca de la satisfacción de los usuarios.
2. Se recomienda al centro de salud Apata mejorar el trato profesional para el usuario brindando una atención más pausada y personalizada, asimismo dejando los usuarios puedan expresarse en relación a las necesidades o inquietudes que deseen resolver, ofrecerles las posibles soluciones considerando tomarse el tiempo adecuado para ello.
3. Se recomienda al centro de salud Apata que debe tomar importancia en la comunicación con el usuario, tomando en cuenta enfocarse en las dudas que presenten los usuarios y en las respuestas que se debe brindar de tal manera que este sienta la seguridad de la información brindada, demostrando conocimiento y dominio del tema relacionado al trámite o servicio que se solicite.
4. Se recomienda al centro de salud Apata de tomar mayor importancia en la duración de los servicios y/o trámites que realicen los usuarios haciendo uso de rangos de tiempo y respetando los plazos establecidos en la entrega de lo solicitado para no perjudicar a los usuarios.
5. Se recomienda al centro de salud Apata brindar las facilidades correspondientes para realizar los trámites, también trabajar en los resultados que se brindan a los usuarios de forma eficiente. Asimismo, tomar en cuenta las prioridades de los usuarios.
6. Se recomienda al centro de salud Apata, mejorar la accesibilidad a las distintas áreas que se tiene en el centro de salud, colocar más señalizaciones para que los usuarios puedan acceder con mayor facilidad a un servicio o para facilitar la accesibilidad en los trámites.

7. Se recomienda al centro de salud que en relación a la confianza que puedan percibir los usuarios se debe mejora un poco más la empatía y amabilidad que están muy relacionados con este ámbito y así poder mejora la satisfacción percibida en los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A. (s.f.). *Calidad del servicio y satisfacción del Usuario*. Madrid: Ciencias de la Documentación ISBN-10 84-695-6933-3.
- Blanco, A. (2001). *Atención al cliente*. Madrid.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chang, J. J. (2014). "Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malactán San Marcos". (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Chunga Rodríguez, J. C.–c. (s.f.).
- Consulting, R. (22 de Abril de 2015). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de R&C Consulting: <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Fernandez, C. A. (2017). La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco 2017". (*Tesis de pregrado*). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Gale, C. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de Definición de ética del profesionalismo y trabajo: https://www.ehowenespanol.com/definicion-etica-del-profesionalismo-sobre_121884/
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Cientifica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.
- Illia, y. ((2007).). Propuesta para la implementación del sistema de calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión estratégica por indicadores Balanced Score Card aplicando un operador logístico (Tesis de Posgrado) Universidad Católica del Perú.
- INDECOPI. (2015). *Libro de reclamaciones*. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

- Ingrid Matos Enrique. ((2019).) Evaluación de la calidad de Atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada con presencia en la ciudad para las instituciones prestadoras de salud.
- Ingrid Matos Enrique, (. (s.f.).
- Kotler. (s.f.).
- María Isabel Blanco Dopico, C. A. (2005). *Gestión de Calidad total en el sector público*.
- mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de mercadeo.com: <https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja: <http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>
- Muñoz, A. (01 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la empatía?* Obtenido de ABOUT ESPAÑOL: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>
- PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.
- Pública, S. d. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de calidad en el sector publico*. Primera Edición.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Rosa, V. C. (2009). *La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. 33.

Ruiz, R. (2017). "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016". (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*.
Obtenido de Seguridad Personal y Profesional:
<https://seguridadpersonalyprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

Torre Sacha, M. y., & (2019), Á. (s.f.).

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE SALUD APATA JAUJA- JUNÍN -2022"

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la gestión de calidad de servicio en el centro de salud Apata- Jauja- Junín en - 2022? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo es el trato profesional en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022? ¿Cómo es la información en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022? ¿Cómo es el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022? ¿Cómo es el resultado de la gestión en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022? ¿Cómo es la accesibilidad al servicio de atención en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022? ¿Cómo es la confianza en el centro de salud Apata- Jauja- Junín- 2022?	OBJETIVO GENERAL ☐ Describir y analizar la calidad de servicio en el centro de salud Apata-Jauja-Junín – 2022. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ☐ Describir y analizar el trato profesional en el centro de salud Apata- Jauja- Junín- 2022 ☐ Describir y analizar el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja-Junín- 2022 ☐ Describir y analizar el resultado de la gestión en el centro de salud Apata- Jauja- Junín – 2022. ☐ Describir y analizar la accesibilidad al servicio de atención en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022 ☐ Describir y analizar el tiempo de atención y respuesta en el centro de salud Apata- Jauja- Junín - 2022 ☐ Describir y analizar la confianza en el centro de salud Apata- Jauja- 2022.	VARIABLE Calidad de servicios DIMENSIONES ✓ Trato profesional durante la atención. ✓ Información. ✓ Tiempo de duración de atención y respuesta. ✓ Resultado de la gestión ✓ Accesibilidad a información ✓ Confianza percibida	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN "no experimental", Población: 1005 64 Muestra:	Cuestionario Escala de Likert



ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO: Percepción de los usuarios del centro de salud Apata-Jauja- Junín.

Presentación:

Soy Maricruz Yupanqui Mayta, bachiller de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada “Gestión de calidad de servicio en el centro de salud Apata Jauja – Junín -2022”, este cuestionario tiene como objetivo determinar la calidad en el servicio que brinda el centro de Salud Apata.

Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Instrucciones:

Lea cada enunciado, seleccionar una alternativa y marque con una X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes.

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Usted ha sido atendido durante los últimos 12 meses.					
TRATO PROFESIONAL						
2	Se siente bien con el trato que le brindan los colaboradores del centro de salud de Apata.					
3	Considera usted estar de acuerdo con que el trato de los colaboradores en su área de trabajo del centro de salud Apata					
3	Considera que cuando usted se acerca al centro de salud Apata el personal lo escucha con atención					
INFORMACIÓN						
5	Considera usted que la información que se brinda en el centro de salud es claro y preciso.					
6	Considera usted que existe una comunicación fluida con el personal del centro de salud.					
7	Considera usted que es escuchado por el personal del centro de salud Apata.					
TIEMPO DE DURACIÓN DE ATENCIÓN Y RESPUESTA						
8	Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno.					
9	Considera usted que la respuesta a las solicitudes realizadas tiene como respuesta el tiempo oportuno.					
10	Considera usted que la capacidad de respuesta de los colaboradores es oportuna.					
11	Considera usted que la información que solicita se entrega en el tiempo oportuno.					
RESULTADO DE LA GESTIÓN						
12	Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en el centro de salud Apata					
13	Considera usted que el personal del centro de salud brinda un servicio de forma correcta.					
14	Considera usted que el resultado del servicio brindado por el personal del centro de salud Apata es eficiente.					
15	Considera usted que la tarifa por servicios externos esta al alcance de los usuarios.					
ACCESIBILIDAD						
16	Considera usted que los diferentes canales de atención son fáciles de acceder.					
17	Considera usted que el horario de atención en el centro de salud Apata es el oportuno.					
18	Considera usted que el centro de salud Apata posee una estructura organizacional que permite a los usuarios identificar los servicios de salud.					
CONFIANZA						
19	Considera usted que el personal del centro de salud Apata transmite confianza.					



ANEXO N° 02
CUESTIONARIO

CUESTIONARIO: Percepción de los usuarios del centro de salud Apata-Jauja-Junín en tiempos de pandemia COVID-19

Presentación:

Soy Maritza Yupanqui Mayta, becaria de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada "Factores asociados a la calidad de servicio en el centro de salud Apata-Jauja-Junín en tiempos de COVID-19-2022", este cuestionario tiene como objetivo determinar la calidad en el servicio que brinda el centro de Salud Apata.

Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Instrucciones:

Lee cada enunciado, selecciona una alternativa y marca con una X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes.

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el servicio de salud es bueno?					
TRATO PROFESIONAL						
2	¿El personal de salud es amable y respetuoso?			X		
3	¿El personal de salud es eficiente y oportuno?			X		
4	¿El personal de salud es profesional y competente?			X		
INFORMACIÓN						
5	¿Considera usted que el personal de salud le brinda la información necesaria?		X			
6	¿El personal de salud le brinda la información necesaria de manera oportuna?		X			
7	¿El personal de salud le brinda la información necesaria de manera adecuada?		X			
TIEMPO DE DURACIÓN DE ATENCIÓN Y RESPUESTA						
8	¿Considera usted que el tiempo de espera es adecuado?		X			
9	¿Considera usted que el tiempo de espera es adecuado?		X			
10	¿Considera usted que el tiempo de espera es adecuado?		X			
11	¿Considera usted que el tiempo de espera es adecuado?		X			
RESULTADO DE LA GESTIÓN						
12	¿Considera usted que el resultado de la gestión es bueno?		X			
13	¿Considera usted que el resultado de la gestión es bueno?		X			
14	¿Considera usted que el resultado de la gestión es bueno?		X			
15	¿Considera usted que el resultado de la gestión es bueno?		X			
ACCESIBILIDAD						
16	¿Considera usted que el servicio de salud es accesible?		X			
17	¿Considera usted que el servicio de salud es accesible?		X			
18	¿Considera usted que el servicio de salud es accesible?		X			
CONFIANZA						
19	¿Considera usted que el personal de salud es confiable?		X			