



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro
de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. María Imelda Briceño Avalos

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dra. Mildred Ledesma Cuadros
Secretario

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía, por darme el don de la perseverancia para poder alcanzar mi meta, a mi esposo e hijos por alentarme y acompañarme en cada paso que doy.

Agradecimiento

A mi esposo e hijos, a mi madre y hermanos que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos

Declaración Jurada

Yo, María Imelda Briceño Avalos, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 03369357, con la tesis titulada "Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 20 de Marzo de 2016

Firma.....

María Imelda Briceño Avalos

DNI: 03369357

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Variable 1: Calidad del servicio	20
1.2.2 Variable 2: satisfacción de los usuarios	26
1.2.3 Marco conceptual	32
1.3 Justificación	33
1.4. Problema	34
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	42
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra, muestreo	43
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
2.8 Métodos de análisis de datos	46
2.9 Aspectos éticos	48
III RESULTADOS	49
IV DISCUSIÓN	58

V	CONCLUSIONES	60
VI	RECOMENDACIONES	62
VII	REFERENCIAS	64
	ANEXOS	

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	42
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento	46
Tabla 4	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	47
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción de los usuarios	47
Tabla 6	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	50
Tabla 7	Datos según la variable calidad de servicio por dimensiones	51
Tabla 8	Distribución de datos de la variable satisfacción de los usuarios	52
Tabla 9	Datos de la variable satisfacción de los usuarios por dimensiones	53
Tabla 10	Spearman entre el la calidad de servicio y la satisfacción	54
Tabla 11	Spearman entre los aspectos técnicos y la satisfacción	55
Tabla 12	Spearman entre la dimensión humana y la satisfacción	56
Tabla 13	Spearman entre el entorno y la satisfacción	57

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Datos de la variable calidad de servicio	50
Figura 2	Datos de la variable calidad de servicio por dimensiones	51
Figura 3	Datos de la variable satisfacción de los usuarios	52
Figura 4	Datos de la variable satisfacción de los usuarios por dimensiones	53

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF; la población estuvo constituida por 1200 personas usuarias del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF, la muestra según la ecuación muestral fue de 307 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

El método utilizado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación para su propósito se basó en el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de calidad de servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de satisfacción en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01

Palabras claves: calidad, satisfacción, atención, usuarios, entorno.

Abstract

This research is the relationship between quality of service and the level of user satisfaction and Emergency Center Emergency Social INABIF the general objective Identify.; the population consisted of 1200 people would wear the Center of Emergency INABIF, the sample according to the sample equation was 307 users, which has been used variables: quality of care and user satisfaction.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: questionnaire quality of service on the scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and satisfaction questionnaire Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about variables dimensionally study, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: service quality is directly related and positively with the variable user satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.442 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.000$ being less the 0.01

Key words: Quality, satisfaction, customer, users, environment.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

De acuerdo con Arias (2012), los antecedentes de investigación se refiere a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna relación con nuestra investigación, por lo que no deben confundirse con la historia del objeto en cuestión.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Bravo (2011) realizó la investigación titulada “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña” Loja- Quito Ecuador 2011. La presente investigación tiene el objetivo, examinar la percepción de la calidad de la atención en el Subcentro de salud de Amaguaña. Es un diseño descriptivo; cuya unidad de análisis son los usuarios que requieren el servicio de consulta externa, se trabajó con una muestra de 30 personas que fueron encuestadas y que permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad. Se puede concluir de los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, por otra parte refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar, el 76.7 de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

Aguilar (2013) realizó la investigación para obtener el grado de maestro en salud pública con énfasis en salud ambiental “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala-Guatemala 2013”. Cuyo autor menciona que la calidad en una organización cuyo producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende, básicamente, de su interacción con el cliente y/o usuario. El objetivo es determinar el grado de satisfacción del usuario de los

servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. El método de estudio es descriptivo prospectivo, se trabajó con una muestra de 120 casos, a quienes se aplicó un cuestionario de tipo Likert estructurado de 37 preguntas en 4 secciones. Los resultados encontrados en el presente estudio muestran la importancia de la relación médico paciente, por tal motivo el trato del personal de salud hacia el usuario constituyó un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, la percepción de satisfacción de la atención estuvo relacionada con la percepción de la calidad por el servicio recibido, percepción de las amenidades del servicio y percepción de las relaciones interpersonales. A partir de los resultados se puede concluir que los pacientes que utilizaron los servicios privados (PUVASA y ALFA VISIÓN) contratados por la Unidad de Policlínica Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social fueron una población de predominio urbano, de grupos etarios comprendidos entre los 0 a 15 años y de 31 a 45 años, predominando el sexo femenino, de grupo étnico ladino, cuyo estado civil, predominantemente, fue soltero y con presencia de algún grado de escolaridad siendo muy bajo el grupo de no escolaridad. Sobre la base de lo descrito y los resultados obtenidos por el presente estudio se considera que la adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y/o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social llena sus expectativas.

Mejía y Amaya (2011) en su investigación acerca de la “Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011”. Pretende analizar la capacidad instalada para brindar servicios del área de emergencia del Hospital, así como Valorar el proceso de la calidad de la atención de los servicios que brinda y Determinar la eficacia de los servicios de emergencia del nosocomio. Se realizó un estudio de carácter descriptivo, evaluativo porque el objetivo es evaluar la calidad de atención a partir de la percepción que los usuarios tienen de la atención brindada en la Emergencia del Hospital Nacional de Nueva Guadalupe, evaluando la estructura, los procesos y los resultados obtenidos cada vez que solicitan atención médica. Simultáneamente se evaluó la percepción de los

empleados como prestadores y usuarios del sistema. Se entrevistó a 80 pacientes que consultaron la emergencia del hospital y a sus familiares y los 28 trabajadores del área de emergencia en horarios diurnos, nocturnos y fines de semana. Al analizar las encuestas se pudo determinar que La unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad pero sus servicios es accesible a la población. En relación a la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, en un buen porcentaje de pacientes, lo que hace que consulten constantemente. La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto alterada por las relaciones interpersonales no apropiadas de los trabajadores lo que se dificulta en la atención. Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala y la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial. Por lo que se realizan recomendaciones al MINSAL y a autoridades del Hospital Nacional Nueva Guadalupe así como una propuesta de mejora la cual consiste en Mejorar los servicios de atención en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional de Nueva Guadalupe, enfocado en la capacitación al personal de salud para la mejora de las relaciones interpersonales y de los procesos de atención lo que favorecerá la atención de calidad del hospital en mención hacia la población a la cual atienden.

Bejerez, Machado, Marandino, Morales, y Soto (2012) en el estudio realizado “Nivel de satisfacción de los Usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería” sustentado en la Universidad de la Republica. Uruguay. Aborda la calidad de atención focalizado en el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados dispensados por el personal de Enfermería. En este sentido, Donabedian define la calidad como “la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario” y Vanormalingen (1996) enmarca el concepto de calidad en salud en cinco elementos fundamentales: “...excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno

o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados, que tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.” La investigación se realizó en el Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, utilizándose un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se incluyeron en la muestra a los usuarios con 48 horas o más de internación en los servicios correspondientes al momento de relevar los datos. Se utilizó un instrumento basado en el modelo de SERVQUAL et al que mide percepciones (escala de Likert con ponderación de 1 al 5) y expectativas que se midieron a través de dos preguntas abiertas. El análisis se realizó a través de estadística descriptiva y análisis de contenido. El propósito de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de Enfermería dispensada en contribución a la mejora en la calidad de las prestaciones en los Servicios de Medicina y Cirugía Convencionales del Hospital de Clínicas en el período comprendido entre el 23 y el 30 de mayo de 2012. Los resultados permitieron identificar en ambos servicios estudiados que los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas y en las preguntas abiertas se destacó con mayor satisfacción “la atención de Enfermería y el trato del equipo de Enfermería”.

Gonzales, Fernández, Vargas, y Ramírez (2010) realizó el estudio titulado “Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Distrital de Minga Guazú” sustentado en la Universidad Nacional del Este. Paraguay. Respecto a la calidad percibida de la atención. Materiales y métodos: El abordaje fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, observacional, prospectivo y transversal. La muestra aleatoria, de $n = 309$, fue seleccionada entre quienes acudieron al servicio de consultorio externo del hospital mencionado. Se aplicó, a través de entrevistas, un cuestionario estructurado, y se registraron observaciones de tipo cualitativo en un cuaderno de trabajo de campo. Resultados: La satisfacción de los usuarios externos alcanzó un índice global de 3,33 en una escala del 0 al 4; las medias de las dimensiones humanidad y entorno fueron de 3,30 y 3,39 respectivamente. Los índices más elevados se observaron en las variables de

“comunicación”, “limpieza e iluminación del consultorio”, e “interés de la enfermera por la higiene y orden”. Los índices más bajos se observaron en las variables “tiempo de espera”, “eficiencia”, “limpieza y ventilación de la sala de espera”.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Montoya y Monchón, (2013) en su investigación acerca del “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013”. Es de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, el criterio de inclusión fue: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. Las bases teóricas se sustentan en Donavedian, López e instituciones como el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico.

Niño, Perales, Chavesta, Leguía, y Díaz (2012) publican en la Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012, acerca de la “Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la Región Lambayeque Octubre 2012”. Siendo el objetivo de la investigación la evaluación de la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Métodos de estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de

manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 44,36%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del HNASA en Octubre de 2010. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones; < 0 = satisfacción amplia; 0 = satisfacción; > 0 y ≤ 2 = insatisfacción leve/moderada; > 2 = insatisfacción severa. Los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y test de Anova; χ^2 ; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple. Los resultados luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). La investigación concluye que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

Veliz y Villanueva (2011) en su investigación “Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”. Lima, Agosto-October 2011). Esta investigación se centró en analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben los Centros de Referencia para infecciones de transmisión Sexual de la DISA de Villa El Salvador y Chorrillos. Los resultados de investigación arrojaron que la calidad percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. La calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa El Salvador (0.59). Los servicios presados en el CERITS Chorrillos alcanzaron o superó las expectativas de los usuarios en 21 de los 50 ítems evaluados, a diferencia de Villa el Salvador donde la cifra disminuye a 3. Los tres ítems que colmaron o superaron las expectativas en ambos CERITS están relacionados con la atención sin discriminación y el respeto

a la privacidad, ambos ítem corresponden a los atributo respecto al usuario y seguridad. De los 10 ítems que presentan mayores brechas negativas, 8 corresponden a los mismos aspectos en ambos CERITS y 5 de ellos pertenecen al atributo de seguridad. Esto último está influenciado por las expectativas no superadas en lo que respecta a encontrar mecanismos para presentar sugerencias, quejas y reclamos y cuando estos se encontraron, sus demandas no fueron resueltas. En esta investigación nos damos cuenta que la calidad percibida presenta mínimas brechas negativas como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos. Las mayores brechas de calidad de los usuarios internos se presentaron en el atributo Oportunidades de Progreso, a pesar que en términos generales los usuarios internos manifestaron estar satisfechos con el trabajo que realizan, esa sensación de satisfacción no se sostenía en lo que el CERITS les ofrece para su desarrollo personal y profesional. Los resultados de esta investigación permitieron conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR a través de su medición de sus expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio y la percepción que obtiene antes de recibir el mismo, constituye la brecha de satisfacción e insatisfacción. Como aporte importante en esta investigación se propone mayor financiamiento para la prevención y atención de las ITS/VIH/SIDA para evitar poner en riesgo los avances alcanzados, otorgar incentivos al personal de salud, según una escala de cumplimiento de metas por la Red Asistencial. Plantea así mismo la contratación de mayor personal y equipamiento de los CERITS para evitar la sobreutilización de recursos humanos y materiales.

1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1 Bases Teóricas de la variable Calidad del servicio

Hablar de calidad hoy en día se ha convertido en un interés constante de las instituciones públicas y privadas. Es por ello que los servicios que se brindan, buscan satisfacer cada vez más las exigencias y expectativas de los usuarios, lo que ocasiona que la palabra calidad evolucione y acoja diferentes conceptos según sea el tema a tratar.

Según De la Peña (2013, p.35). “La calidad no es un concepto nuevo. La preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, han sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas”

Según el autor el término de calidad viene siendo estudiado por las sociedades en función de hacer de mejorar las labores realizadas.

El diccionario de la Real Academia Española (2010), define la calidad de la siguiente manera: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”

Ramos (2006, p. 45)

Hace referencia a Ruiz quien a partir de esta definición nota dos aspectos importantes del término, por un lado la subjetividad de su valoración y por otra la relatividad de la misma, el significado no es absoluta lo que indica que para uno en un determinado momento puede ser bueno y para otro puede ser malo haciendo referencia a una comparación que nos lleva a emitir un juicio sobre un producto o un servicio.

Según lo mencionada la calidad sufre variaciones de acuerdo a la percepción del usuario, de tal modo que busca una estandarización en los procesos de evaluación.

El concepto de calidad se refiere al estar en contacto permanente con los usuarios, preocupación por el proceso, conocimiento, capacitación, satisfacción del usuario. La definición más sencilla de la calidad fue inspirada por el trabajo de Deming (2007), que considera que en lo más básico el proveer buena calidad significa “hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato”.

Para entender mejor la importancia de la calidad en la prestación de los servicios de salud, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustenten el

presente estudio, tomando en cuenta la importancia del usuario externo como actor principal de los servicios en una organización que presta servicios de salud.

Cubrir las expectativas del usuario depende en gran parte de los responsables de los que proveen servicios en las organizaciones, es decir los trabajadores (gerentes, trabajadores de los diferentes servicios, limpieza, mantenimiento, personal administrativo); logran depende del desarrollo de sus conocimientos, profesionales, técnicas y actitudes en el ámbito que les compete. En tal sentido, es necesario que los trabajadores que están en contacto directo con los usuarios tengan cubierto sus expectativas personales, profesionales y laborales (Clima laboral optimo), para que se pueda enfocar en los objetivos institucionales y realizar un trabajo de calidad, y cree un valor ineludible dentro de la organización y con ello lograr la satisfacción del usuario. Escalante, Cavero y Aliaga (2013).

En este sentido el autor plantea que, quienes ofrecen la calidad deben primero tener una satisfacción en su vida tanto personal y profesional con ello reflejarán una satisfacción al usuario y de esta manera ofrecer un servicio o trabajo de calidad.

La definición de la calidad más aceptada con respecto a salud es la de Donabedian, por ser médico y conocer de cerca la relación paciente médico o cliente y servicio, quien define como: Proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y las perdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes.

Asimismo, Donabedian (2002, p.23) definió:

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes.

Parra y Gonzabay (2012)

Definición que tiene como principal participante al usuario, a la luz de los beneficios para este y según sus necesidades, sin perder de vista las competencias y habilidades técnicas y recursos con que debe contar en la atención, así como la importancia de los valores, que le confiere un enfoque que el todo es más importante que sus partes.

Para Donabedian la calidad es un concepto que relaciona dos dimensiones muy marcadas e interdependientes; una técnica representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente y otra interpersonal representada por la relación que se establece entre el paciente y el profesional de la salud o equipo médico.

En tal sentido se puede concluir que existe una fuerte relación de tres factores para brindar un servicio de calidad, la estructura o ambiente físico, los procedimientos administrativos y la percepción del usuario como resultado final.

Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones de la calidad de servicio: Los bienes que produce una organización pueden ser, según su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, son objetos físicos cuya utilización por el cliente satisface una necesidad. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Son inmateriales, tratándose de actos que recibe el cliente mediante los que satisface sus necesidades.

Dimensiones de Calidad de Servicio.

La satisfacción de una determinada población por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender necesidades de las personas a las que va destinado.

Calva afirma:

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se

consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos (2009. p. 1)

En este sentido la satisfacción tiende a establecer cambios positivos en los sujetos ya que la satisfacción no siempre ocurre en la mayoría de los casos ya que cada individuo tiene su percepción de la calidad en función de su satisfacción.

Donabedian propone tres dimensiones:

Dimensión, Aspectos Técnicos de la atención, con lo cual se pretende garantizar un servicio de calidad dentro de la balanza riesgo-beneficio.

Respecto a esta dimensión Donabedian (1990) afirma:

Entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. [...] Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores [...] comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales. (p.115).

Partiendo de esta afirmación podemos referir que es puntual considerar la calidad, tomando en cuenta lo que es sensatamente viable dentro de un ambiente determinado.

La dimensión: humana,

Refiere a las relaciones interpersonales, al trato humano, comúnmente desconocida y poco analizada cuando se habla de calidad siendo la parte

fundamental de la atención al usuario siendo el objetivo de un servicio el ser humano como un todo bio-psicosocial. Donabedian (1990)

En este sentido la dimensión humana se relaciona al trato o a la comunión entre el que ofrece un servicio y el que lo solicita, creando un nexo capaz de satisfacer tanto al cliente o usuario, como al mismo servidor.

Los programas sociales de las instituciones públicas y privadas, básicamente los servicios están dirigidos a una población vulnerable a riesgos sociales por lo tanto su sistema de atención debe ser digno para el usuario como ser humano, respetando su voluntad, sentimientos, decisiones, cultura, contexto social y familiar y necesidades, teniendo como pilares fundamentales en la ayuda inmediata, la atención, la persona, la familia, la información, el respeto a su privacidad, respeto por sus valores culturales y sociales, etnia, que hacen a cada una de las personas que acuden por ayuda social en un individuo único y con decisiones variables en el sentido de sus emociones, el medio que lo rodea, los cuales conllevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios sociales.

La dimensión del Contexto o Entorno de la atención

Refiere a la acumulación de todas las características e influencias externas que mengüen a la comodidad de usuario y a su desarrollo, vale decir los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. Donabedian, (1990)

Por otro lado la dimensión entorno se refiere a las estructuras, confort y materiales necesarios tanto como para la comodidad del paciente como para el mejor desempeño de quien ofrece el servicio en función de su calidad como profesional e institución.

1.2.2. Bases Teóricas de la variable Satisfacción de los usuarios

Para las organizaciones públicas y privadas, la calidad es descrita como un proceso de mejora continua que se inicia dentro de su contexto y de ésta con su medio, con el fin procesar los insumos en productos o servicios. El proceso se inicia con la recepción de la demanda o detección de las necesidades y finaliza con las soluciones dadas para satisfacerlas.

Según Calva (como se citó en Prasad, 1992, p.11) “El sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, [...] esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción”

Ante ello Calva afirma:

Que la satisfacción se entiende como la razón, acción o modo con que se satisface enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada [...] ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades [...] que se formaron a través de todo un proceso.

En este sentido la satisfacción no solo es complacer al cliente o usuario sino el de cubrir sus necesidades o expectativas ofreciendo un servicio o producto de calidad.

Según Pinto & Villafuerte (2010), “Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos”.

Según el autor la satisfacción busca crear un equilibrio entre lo que ofrece y lo que el usuario necesita o por lo menos cubrir la mayoría de sus expectativas y/o necesidades ofreciendo una motivación relativa.

Kotler & Keller(2006), definen la satisfacción del usuario como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar los resultados percibidos con las expectativas del servicio. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho (p.144).

En este sentido el usuario mide su satisfacción en base al grado de cómo son cubiertas sus expectativas depende de ello si queda satisfecho o insatisfecho.

Según, (Oliver, 1980, p. 460), la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de las expectativas previas a la recepción del servicio. Es decir, una vez recibido el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y, si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. Pero, si existen discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la disconfirmación, que puede ser negativa si el rendimiento es inferior a lo esperado o positiva si el rendimiento supera a lo esperado.

Para este autor también menciona que la satisfacción se mide en base a cubrir las expectativas obteniendo resultados negativos o positivos de acuerdo a su conformidad con lo ofrecido.

Hoffman y Batesón (2002), afirmaron que:

La satisfacción del usuario contribuye a las percepciones que éste tiene sobre la calidad por cuanto las percepciones se basan en experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez las expectativas e intenciones de utilización del servicio.(p.324)

Por otro lado este autor afirma que la satisfacción no solo se basa en cubrir las necesidades del usuario sino que las experiencias que él tuvo influyen en su percepción actual de la calidad, por este sentido su percepción de la calidad es más alto en algunos casos.

Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario son conceptos que se relacionan entre sí, inclusive muchos autores refieren que los modelos de satisfacción pueden ser también llamados calidad de servicio percibida pues lo que se estudia es un servicio mas no un bien de consumo.

Según Jacinto, (como se citó en Diprete, 1990, párr. 2) “Investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra; mientras que las evaluaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra”

En ambos casos se habla de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuario y que es importante investigar tanto antes como después de la satisfacción ya que las experiencias según otros autores influye en su decisión de la obtención del servicio.

Satisfacción de las necesidades del usuario

Cada usuario tiene necesidades y expectativas diferentes sobre el servicio que se ofrece por eso es importante aclarar que los usuarios juzgan la calidad de los servicios de diferente manera y se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La mayoría de los usuarios desea la mejor atención, la cortesía, la amabilidad, sentirse seguro del tratamiento que se está llevando a cabo, ser atendido a tiempo, información comprensible, cada uno tiene sus expectativas sobre el servicio que ofrece el departamento de rehabilitación. Aunque se logre la satisfacción de los usuarios, es importante tener en cuenta los avances científicos y tecnológicos de cambios de acuerdo avanza el tiempo, por eso los profesionales deben ajustarse a la

comprensión de sus expectativas. Cuando la institución está concentrada en estándares fijos no cumple con las necesidades y expectativas, porque éstas siempre están incrementándose y cambiando. (Pinto & Villafuerte, 2010)

Conocer el nivel de satisfacción del usuario una vez ha sido atendido en el servicio es muy importante para la organización, debido a que es una fuente principal de información para organizar una planeación de cómo mejorar el servicio que están brindando a sus usuarios, por consiguiente la medición del grado de satisfacción del usuario no es útil, sino se usa para señalar acciones que permita ofrecer un servicio que supere sus expectativas. Los objetivos de la investigación del grado de satisfacción de los usuarios deben ser tres: ayudar a clarificar la relación la relación que existe entre la institución y sus usuarios, servir para evaluar la satisfacción del usuario, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del usuario. (Pinto & Villafuerte, 2010)

Expectativas del Cliente

“La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio” y para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman. (Cobra, 2000; p. 45)

En este sentido según el autor para buscar satisfacer al cliente se debe evaluar primero las expectativas y experiencias de este para poder formar una idea o plan capaz de cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas.

Las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por varios aspectos: sus experiencias previas como clientes, comentarios de otros clientes, necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros.

Las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. En base a esta definición, las autoras señalan la existencia de

un servicio esperado el cual está conformado por dos niveles de expectativas: Servicio Deseado y Servicio Adecuado.

El Servicio Deseado es lo que el cliente espera recibir, es decir que “es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser.

El Servicio Adecuado es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar. Esto significa que a pesar que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.

A través de lo mencionado se puede decir que la satisfacción del usuario constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común.

Teorías

Teoría de las Expectativas

Víctor Vroom, popularizó la teoría de las expectativas durante la década de 1960. Expectativa define como la probabilidad de que una acción conduzca a un resultado, si un sujeto considera que una acción le va dar buen resultado la expectativa será mayor que aquel que no advierta ninguna probabilidad. La teoría de la expectativa general considera a la conducta determinada por la multiplicación de la valencia por la expectativa, teniendo en cuenta que valencia es la necesidad con la que se desea algo, por lo tanto establece que la motivación depende de cuánto se desee algo y la estimación que se haga de las probabilidades de obtenerlo. Si alguien reúne valencia y expectativa altas, la motivación será magnífica pero si por el contrario la valencia y las expectativas son bajas, la motivación será baja. (Huber, 1999)

La teoría de la expectativa se ha desarrollado aún más para incluir el valor del factor de los resultados. Para motivar bien a un individuo, es necesario que vea que los resultados son atractivos, tenga la confianza en que ciertas acciones le van a llevar al resultado deseado y que advierta que vale la pena hacer el esfuerzo para obtener dicho resultado. (Glenora, 1997)

La teoría de las necesidades y expectativas del paciente

La teoría de Maslow es útil para la Enfermera porque se centra en las necesidades físicas y psicosociales básicas fundamentales para la vida humana. El reconocimiento de la importancia de estas necesidades en determinados momentos de la vida de un individuo permite a la Enfermera facilitar su satisfacción. (Potter, 1998)

El enfoque de satisfacción por prioridades se refleja en la jerarquía de necesidades de Maslow clasificándolas como sigue: necesidades fisiológicas, de seguridad física y psicológica, de pertenencia, de autoestima y respeto de sí mismo y de realización personal. (Brunner & Suddarth, 1998)

Las necesidades y expectativas de los clientes a menudo son muy diferentes. En la mayoría de los casos, las primeras son mucho más fáciles de satisfacer que las segundas. Los pacientes tienden a comunicar y preparar las especificaciones con base en sus necesidades, pero miden el desempeño de la organización fundamentados en sus expectativas. (Robbins, 1998)

Teoría de la percepción

La percepción es un medio fundamental para que las personas obtengan información sobre sí mismas, sus necesidades y el entorno. La percepción es el proceso de seleccionar, organizar e interpretar los estímulos sensoriales en un retrato del mundo significativo y coherente.

Podemos decir entonces que percepción es la forma en que observa la persona lo que sucede a su alrededor y puede estar influida por algunos factores

como la cultura, los valores, las experiencias pasadas y el conocimiento de un individuo. (Robbins, 1998)

La teoría de la percepción, sin embargo, es más completa que una respuesta a los estímulos sensoriales, también es la interpretación de la sensación a la ley de aprendizaje previo. Sus problemas, intereses y antecedentes controlan su percepción de cada situación. Básicamente cada individuo dice: “Me comporto de acuerdo con los hechos, conforme los veo, no como los ve usted. Mis deseos y necesidades son primordiales, no lo suyos. Actúo con base en la percepción que tengo de mí mismo y del mundo en que vivo. (Newstrom, 2011)

Ya que la percepción es una experiencia individual, puede haber dos o más puntos de vista de la misma situación. (Newstrom, 2011)

Sin embargo, lo que uno percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad objetiva

1.2.3. Marco conceptual

Calidad: La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades

Satisfacción: La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Compromiso: Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.

Atención: La atención es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

Empatía: es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

Evaluación: La evaluación es la acción de estimar, calcular o señalar el valor de algo.

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas Usuarios.

1.3. Justificación

Justificación Práctica

La presente investigación propuesta consiste en la necesidad de contar con datos en relación a la calidad desde la perspectiva del usuario en la atención que brinda el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción. La evaluación de la Calidad de atención permitirá conocer las debilidades y fortalezas existentes en relación a las dimensiones de la calidad de atención brindada en el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción.

El Centro de Urgencia y Emergencia Social INABIF en Acción se convierte en una alternativa perentoria, en un servicio especial del Programa Nacional para el Bienestar Familiar que atiende situaciones de urgencia y emergencia temporal, a personas y/o familias en situación de pobreza extrema, alto riesgo social y grave crisis que enfrentan inminente riesgo o vulnerabilidad social, apoyando la solución de problemas y necesidades que no pueden atender o resolver por sí mismos. Cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales, que interactúa para brindar una atención especializada en tiempo oportuno, analizando la naturaleza de los problemas que aborda, a fin de promover medidas que vayan más allá de la mera respuesta asistencial, como son la activación de redes solidarias de apoyo familiar, comunitario e institucional, tratando en todo momento al usuario/a y su familia con respeto y valoración de su dignidad, buscando encaminar un cambio en las condiciones de pobreza extrema, riesgo y vulnerabilidad que afectan a la familia usuaria.

Bajo esta perspectiva la satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar del usuario; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención ya que el usuario participa de manera efectiva; y, en tercero lugar la satisfacción o descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

La satisfacción del usuario resulta ser uno de los resultados más importantes cuando se presta servicios de buena calidad de atención y más aún si se tiene en cuenta que se atiende a una población vulnerable y en situación de grave crisis social. Por ello resulta importante esta investigación porque permitirá determinar la calidad de atención del servicio y su relación con la satisfacción del usuario, que en este estudio está conformada por personas y/o familias en situación de pobreza extrema, alto riesgo social y grave crisis que enfrentan inminente riesgo o vulnerabilidad social.

1.4. Problema

Hoy en día las instituciones públicas y privadas tienen el reto de idear e instrumentar de manera exitosa, sistemas que fomenten la mejora de los servicios y a la vez, satisfacer las exigencias de la población beneficiaria de su entidad. Es necesario tener en cuenta el aporte de Ramírez, Najera, y Nigenda:

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. (1997.p.2).

Hablar de calidad resulta dificultoso cuando se trata de una mirada desde el punto de vista de los usuarios, pues es distinto para cada persona ya que por lo

general considera diversas características como son la eficiencia, el trato y eficacia.

Bolaños (2009) afirmó que:

La calidad es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de los servicios, lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.(p.3).

La calidad de la prestación del servicio del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción es sin duda una preocupación medular en la gestión del Programa Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades de la institución, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentran personas y/o familias en situación de grave crisis que enfrentan inminente riesgo o vulnerabilidad social y que debe ser atendida en tiempo oportuno.

Frente a ello, el sentir de la población atendida en este trabajo de investigación considera la necesidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción, considerando la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; información que sería obtenida a través de encuestas confiables y válidas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de atención de instituciones prestadoras de servicios.

El usuario es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; él es quien determina el nivel de excelencia de una organización. (Morales Rivas y Carbajal, 2000; p 24)

A la fecha, en el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción nunca se ha realizado un estudio para determinar la satisfacción del

usuario frente a la calidad de atención, lo que se hace necesario investigar este aspecto sobre la calidad de atención del servicio y su relación con la satisfacción del usuario.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Calidad del servicio

Donabedian (2002): “La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes”. (p. 23)

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Según Calva (como se citó en Prasad, 1992) “El sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, [...] esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción” (p.11)

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítem	Nivel y rango	Escala
Aspectos Técnicos de la atención,	Orientación Ejecución de la Evaluación Social Solución del Problema Social.	1,2,3,4,5,6,7		
	Provisión de Artículos de ayuda Social. Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema. Duración de la Entrevista Social Tiempo de Espera antes de la entrevista social.			
Humana	Trato Cordial Amable Personal con adecuada vestimenta Respeto del orden de llegada Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución de su problema. Confidencialidad de la problemática que presenta el usuario	6,7,8,9,10,11, 12,13,14	Alta (69-95) Regular(44-68) Baja(19-43)	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Contexto o Entorno de la atención	Limpieza y orden de los ambientes y baños. Iluminación de ambientes. Comodidad en el ambiente de espera.	15,16,17,18, 19		

Fuente: Elaboración Propia (2015).

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción

Dimensión	Indicadores	Ítem	Nivel y rango	Escala
Solución del problema	Siente que la atención que le brindan es justa. El servicio le brinda alivio en la problemática que presenta Se siente contento con las alternativas que le brindan para la solución de su problema. La atención que recibe le hace sentirse útil para la solución del problema. Me hace sentir realmente útil en la solución de mi problema.	20,21,22, 23,24,25, 26	Alta (40-55) Regular(25-39) Baja(11-24)	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Relación con el profesional	Se siente complacido(a) con las acciones que ha realizado el profesional. Se siente a gusto con el profesional que la atiende	27,28,29, 30		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, puesto que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.4. Tipo de estudio

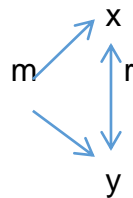
El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

Es Descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal, 2006)

Es correlacional, porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.5. Diseño

Es una investigación no experimental de corte transversal porque el estudio se realizó de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis y representa el siguiente diseño:



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población objetivo está compuesta por 1200 personas usuarias del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF.

2.6.2. Muestra

Según Tamayo (2005) dice que la muestra es: “una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquél”. (p. 320).

El tamaño de la muestra se determinó haciendo uso de la ecuación muestral, obteniéndose una muestra de $n = 307$ usuarios.

Fórmula:

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

$$n = \frac{1200 (1.96^2)(0.50) (1 - 0.50)}{0.05^2(1200 - 1) + (1.96^2)(0.50) (1 - 0.50)} = 307$$

2.6.3. Muestreo

Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Usuarios de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Usuarios que fueron atendidos en Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF

Usuarios que desearon participar voluntariamente.

Usuarios que no presenten trastornos de salud mental.

Criterios de Exclusión:

Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 17 y mayores de 60 años.

Usuarios que no desearon participar en el estudio.

Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que según (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010) , es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p. 165).

2.7.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado es el cuestionario que es un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Ficha técnica de la variable calidad de servicio

Autor	: María Imelda Briceño Avalos
Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad del servicio
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 19 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 19 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la percepción de la calidad de servicio, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: alta (69-95), regular (44-68) y bajo (19 al 43).

Ficha técnica de la variable satisfacción del usuario

Autor:	María Imelda Briceño Avalos
Objetivo	: Determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 11 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 11 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la percepción de la satisfacción de los usuarios, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: alta (40-55), regular (25-39) y bajo (11 al 24).

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se hizo el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable. Luego se utilizó el software SPSS versión 21, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de contingencia, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su respectivo análisis.

2.8.1. Validez y Confiabilidad.

Validez

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	S	ISI	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El instrumento fue validado por juicio de expertos obteniéndose un nivel de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 4

Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio

Estadísticos de	
fiabilidad	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,966	19

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,966 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción de los usuarios

Estadísticos de	
fiabilidad	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,971	11

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,971 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

2.9 Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

Distribución de datos según la variable calidad de servicio

Calidad de servicio	n	%
Alta	85	27,69
Regular	154	50,16
Baja	68	22,15
Total	307	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF en Acción

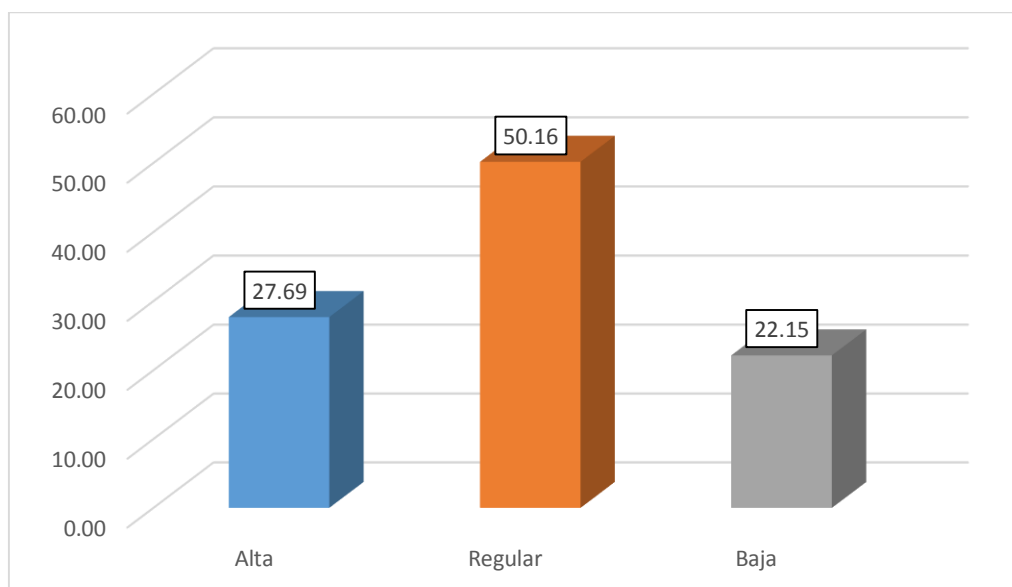


Figura 1: Datos según la variable calidad de servicio

Interpretación: Según los datos obtenidos el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 7

Distribución de datos según la variable calidad de servicio por dimensiones

Calidad de servicio	Aspectos Técnicos		Humana		Entorno de la atención	
	n	%	n	%	n	%
Alta	80	26,06	95	30,94	79	25,73
Regular	153	49,84	150	48,86	162	52,77
Baja	74	24,10	62	20,20	66	21,50
Total	307	100,00	307	100,00	307	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF en Acción

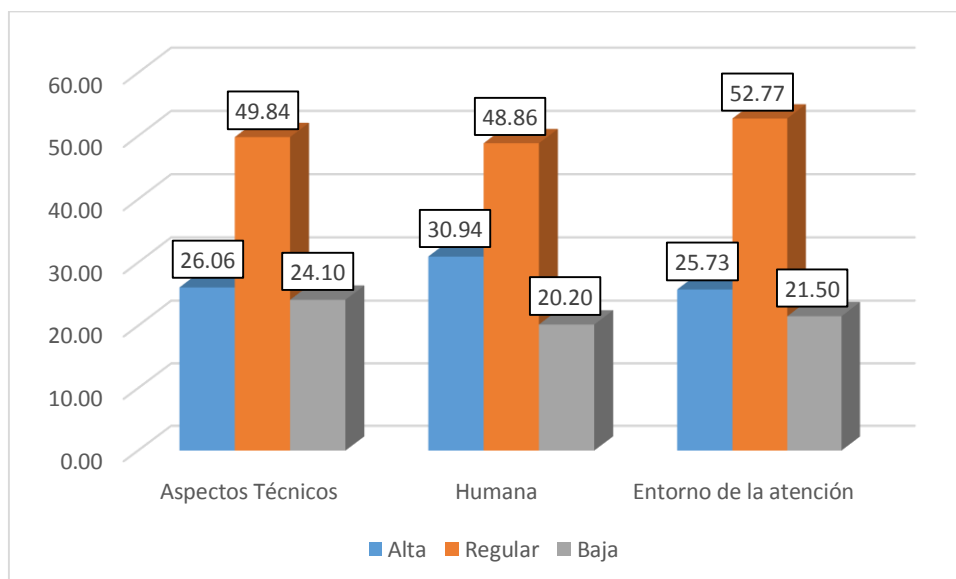


Figura 2: Datos según la variable calidad de servicio por dimensiones

Interpretación: Según los datos obtenidos de los usuarios con respecto la calidad de los aspectos técnicos brindados en el servicio el 26.06% lo considera con un nivel alto el 49.84% lo considera con un nivel regular y un 24.10% lo considera con un nivel bajo en cuanto a la dimensión Humana el 30.94% lo consideran en un nivel alto el 48.86% lo considera en un nivel regular y el 20.20% lo considera en un nivel bajo, y por último en la dimensión entorno de la atención el 25.73% lo considera con un nivel alto, el 52.77% lo considera en un nivel regular y el 21.50% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 8

Distribución de datos según la variable satisfacción de los usuarios

Satisfacción de los usuarios	n	%
Alta	79	25,73
Regular	168	54,72
Baja	60	19,54
Total	307	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF en Acción

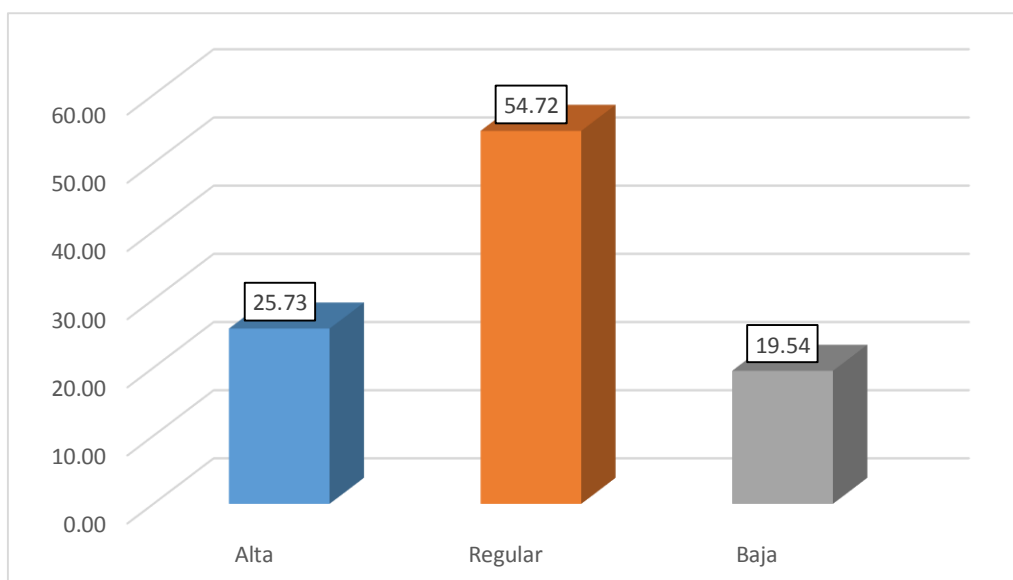


Figura 3: Datos según la variable satisfacción de los usuarios

Interpretación: Según los datos obtenidos de los usuarios el 25.73% presenta una satisfacción de nivel alto el 54.72% presenta un nivel regular y un 19.54% un nivel bajo.

Tabla 9

Distribución de datos según la variable satisfacción de los usuarios por dimensiones

Satisfacción de los usuarios	Solución del problema		Relación con el profesional	
	n	%	n	%
Alta	73	23,78	85	27,69
Regular	164	53,42	172	56,03
Baja	70	22,80	50	16,29
Total	307	100,00	307	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF en Acción

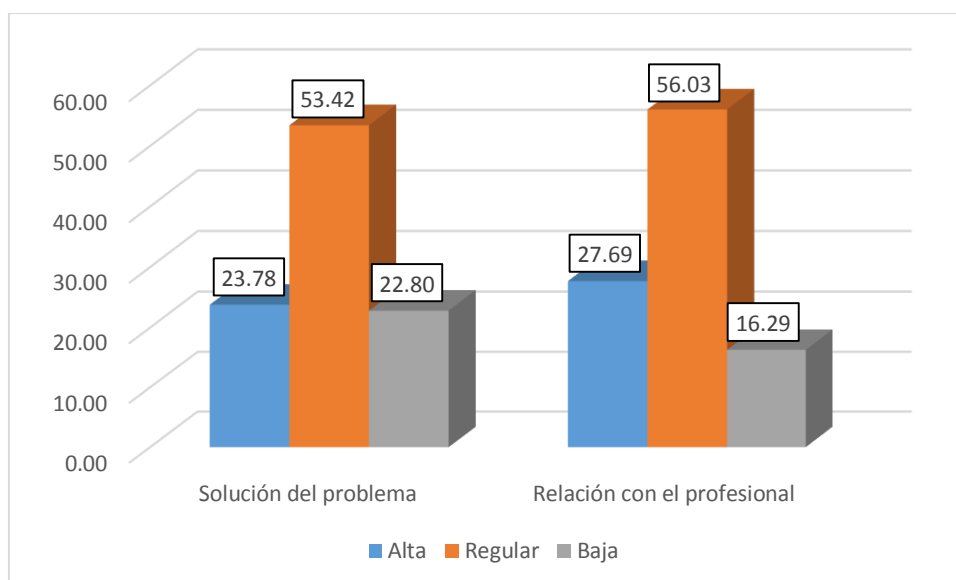


Figura 4: Datos según la variable satisfacción de los usuarios por dimensiones

Interpretación: Según los datos obtenidos de los usuarios el 23.78% presenta una satisfacción de nivel alto con respecto a la solución de problemas, el 53.42% presenta un nivel regular y el 22.80% un nivel bajo; con respecto a la dimensión relación con el profesional el 27.69% presenta un nivel alto de satisfacción, el 56.03% un nivel regular y el 16.29 % un nivel bajo.

3.1 Contrastación de las hipótesis

3.2.1 Hipótesis principal

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Tabla 10

Prueba de correlación según Spearman entre el la calidad de servicio y la satisfacción

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 10 la calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Tabla 11

Prueba de correlación según Spearman entre los aspectos técnicos y la satisfacción

		Aspectos técnicos		Satisfacción
Rho de Spearman	Aspectos técnicos	Coefficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	307	307
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	307	307

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11 los aspectos técnicos están relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.417 representando este resultado como moderado, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.3 Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Tabla 12

Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión humana y la satisfacción

		Human		
			a	Satisfacción
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
Sig. (bilateral)		,000 .		
N		307	307	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 12 la dimensión humana está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.427 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.

Tabla 13

Prueba de correlación según Spearman entre el entorno y la satisfacción

		Entorno Satisfacción	
Rho de Spearman Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	307	307
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000 .	
	N	307	307

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13 la dimensión entorno está relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.365 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

Según los resultados el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo, existiendo una diferencia con la tesis de Montoya y Monchón, (2013) en su investigación titulada Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013, quien concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo; Otra investigación presentada por Niño, Perales, Chavesta, Leguía, y Díaz (2012) titulada calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la Región Lambayeque Octubre 2012 que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas. Existiendo una diferencia con la presente investigación dado que se obtuvo una calidad en un nivel medio.

Estos resultados según Peña (2013) quien mencionó que la preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, ha sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas.

Según la variable sobre satisfacción de los usuarios el 25.73% presenta una satisfacción de nivel alto el 54.72% presenta un nivel regular y un 19.54% un nivel bajo, en la cual existe una similitud con la tesis de Bejerez, Machado, Marandino, Morales, y Soto (2012) en su investigación hizo un estudio sobre Nivel de satisfacción de los Usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería, quien como resultado obtuvo que los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas y en las preguntas abiertas se destacó con mayor satisfacción “la atención de Enfermería y el trato del equipo de Enfermería”.

Estos resultados según Calva (como se citó en Prasad, 1992, p.11) quien mencionó que es una búsqueda constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Conclusiones

Primera: La calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Segunda: Los aspectos técnicos están relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.417 representando este resultado como moderado, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

Tercera: La dimensión humana está relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.427 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

Cuarta: La dimensión entorno está relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.365 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: Se recomienda capacitaciones constantes y talleres evocando los nuevos conceptos o tendencias en la satisfacción del cliente o usuarios brindando un servicio de calidad en todos sus factores o aspectos estudiados en esta investigación, estandarizando los procesos de atención y haciendo evaluaciones constantes.

Segunda: La evaluación del personal debe ser periódica así de esta manera verificar las debilidades y fortalezas de ellos, y buscar reforzar y capacitarlos para un correcto desarrollo profesional en busca de la calidad de los trabajadores para que brinden por consecuencia una calidad en la atención.

Tercera: A los jefes de área realizar reuniones con el personal de cómo manejar a los usuarios y las diferentes situaciones que se presentan en la institución brindando soluciones de cómo manejar estos aspectos siempre como un buen trato enfocándose en la calidad del servicio y reforzar su aspecto humano.

Cuarta: A los directivos realizar una evaluación del entorno, de los ambientes y los materiales e inmobiliaria con la que se cuenta y si es posible implementarla, puesto que estos aspectos físicos y ambientales influyen en la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala-Guatemala 2010*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
- Alonso, L. (2014). En su *Análisis y Propuesta de Mejora del Archivo de CISA.S.L. Valencia*. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/handle/10251/45661?show=full>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion_5ta._Edicion-.pdf
- Arribas, M. (2012). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: Ediciones Nobel.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Páginas 51-78.
- Bejerez, N., Machado, d., Marandino, F., Morales, G., & Soto, V. (2012). Uruguay: Universidad de la Republica.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña*. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- B., K., Glenora, O., & R. (1997). *Enfermería Fundamental*. España: 4ª ed. Tomo 1 : Ed. Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3985/1/Patrocinio_sr.pdf
- Buhr, W. (2009). *Infrastructure of the Market Economy*. *Econ, Volkswirtschaftliche Diskussionsbeiträge*, núm. 132-09, pp. 1-74.
- Brunner, & Suddarth. (1998). *Enfermería Médico Quirúrgico*. México: 8ª ed. : Ed Mc Graw Hill Interamericana.
- Calapaqui, J., & Riofrio, J. (2012). *Organización del archivo en el colegio particular Lenin School del Cantón Latacunga durante el ciclo académico marzo-*

- agosto 2011. Recuperado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1368>
- Campillo, I. & Cabrera, I. (2011). *Propuesta organizacional de un archivo de gestión para organizaciones empresariales*. Brasil: Ci. Inf., Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.77-84, jan. /abr. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100006
- Cano, A., Campillo, I., Cabrera, I., Legañoa, D., Palomino, M., & Rosquete, R. (2012). *Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo*. Medellín. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762012000200003
- Cárdenas, E. (2012). *Organización del Archivo Municipal de Villamar Michoacán*, México. México. Recuperado de:
http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2280/0380_Cardenas.pdf?sequence=1
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación*. Colombia.: Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Donabedian, I. (2002). *Clinical Performance and Quality Health Care*. Oxford University Press.
- EsSalud, S. G. (2013). *Compendio Normativo en Materia de Archivos de la oficina de Administración de la Información*. Lima. Recuperado de:
<http://www.ongei.gob.pe/publica/metodologias/5125.pdf>
- Gonzales, K., Fernández, F., Vargas, C., & Ramírez, L. (2010). “*Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Distrital de Minga Guazú*”. Paraguay: Universidad Nacional del Este. Recuperado de:
<http://www.arnaldomartinez.net/enfermeria/articulo3.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.) McGraw Hill.
- Huber, D. (1999). *Liderazgo y Administración en Enfermería*. México: Ed. Mc Graw Hill. Interamericana.

- Jiménez, F. (2010). *Hacia un nuevo concepto de infraestructura*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. . Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Lamarca, M. (2011). *Propuesta de lineamientos archivísticos para la organización del archivo administrativo del centro de computación de la facultad de ciencias de la universidad central de Venezuela*. Venezuela. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/277231441_Propuesta_de_lineamientos_archivisticos_para_la_organizacion_del_archivo_administrativo_del_Centro_de_Computacion_de_la_Facultad_de_Ciencias_de_la_Universidad_Central_de_Venezuela
- Martínez, J. (2007). *Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo*. Madrid: Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CoSTok9SxKQJ:revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/RGID9797220237A/10920+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Medina, C. (2012). *Concepto e importancia de la seguridad en el trabajo*. Perú.
- Mejía, Y., & Amaya, R. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011*.
- Montoya, Y., & Monchón, P. (2013). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
- Moreno, J. (2009). *Que es seguridad y defensa*. Recuperado de:
<https://seguridaddefensanacional.wordpress.com/tag/defensa/>
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental*. Conceptos básicos. Buenos Aires.
- Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Leguía, J., & Díaz, C. (2012). , *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la Región Lambayeque*

- Octubre 2012. Perú, Chiclayo: Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Alberto SeguinAsenjo (5(1), 2012). Recuperado de: http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v6-n2-2013/RCM-V6-N2-2013_full.pdf
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. .Mexico: 13ª ed. Mc Graw Hill.
- Pinto, M., & Villafuerte, N. (2010). *Satisfacción del Cliente en la Atención Postoperatoria brindada por la Enfermera. Servicio de Cirugía mujeres H.R.H.D.A. Arequipa, Perú*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf
- Potter, P. (1998). *Fundamentos de Enfermería*. . España: 3ª ed.: Ed.Harcourt. recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf
- Pulido, N. (2011). *Gestión de documentos*. Colombia.
- Ramos, & Villar. (2013). *El acceso a la información pública y los archivos en Uruguay*. Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5819/pr.5819.pdf
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* . México: 8ª ed. Ed. Tipográfica Barsa: .
- Rubio, A. (2013). *Los inventarios documentales del cabildo colonial de Medellín. Un proceso de racionalización hacia el "buen gobierno". España: Universidad de Zaragoza*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762013000200003
- Saldaña, M. (2012). *Propuesta de mejora del proceso de archivo de la documentación de Leasing de una entidad Financiera*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1187/SALDANA_ALARCON_MARIA_MEJORA_PROCESO_ARCHIVO_LEASING.pdf?sequence=1
- Simba. (2012). *Elaboración de un manual de manejo del archivo para la junta administrativa del agua potable Isinche-zona el canal del cantón salcedo*.

Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1422/1/T-UTC-1315.pdf>

Tamayo, M. (2005). *Metodología formal de la investigación científica*. México D.F.: Editorial Limusa.

Veliz, M., & Villanueva, R. (2011). "*Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*". Lima, Perú: PUCP. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>

ANEXOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio

	DIMENSIONES / ITEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION : Aspectos Técnicos de la atención							
1	El profesional le brinda un espacio de escucha y un clima de confianza	✓		✓		✓		
2	El profesional de admisión lo orienta cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar	✓		✓		✓		
3	Durante la atención social le solucionan la problemática que presenta	✓		✓		✓		
4	Usted es transferido inmediatamente a alguna red de ayuda social si el profesional así lo considera conveniente	✓		✓		✓		
5	El profesional que lo atiende lo orienta y motiva sobre la búsqueda de soluciones	✓		✓		✓		
6	Le otorgan la ayuda que usted solicita.	✓		✓		✓		
7	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente 20 minutos.	✓		✓		✓		
	DIMENSION : Humana							
8	El profesional se encuentra con vestimenta adecuada.	✓		✓		✓		
9	El profesional respeta su privacidad en el momento de la atención.	✓		✓		✓		
10	El profesional mantiene su confidencialidad en la entrevista.	✓		✓		✓		
11	Comprende usted la orientación e información brindada	✓		✓		✓		

	por el profesional								
12	El personal le brindó trato amable y cordial.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	El profesional respeta el orden de llegada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSION : Contexto o Entorno de la atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Los demás ambientes permanecen limpios y ordenados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	El ambiente de espera permanece limpio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Los ambientes le parecen iluminados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Los baños permanecen limpios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	El ambiente de espera lo encuentra con buena ventilación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay influencias): Suficiente

Opinión de Aplicabilidad: ✓ Aplicable () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Dr. Jorge RIVERA MACAEL DIARRAMÓN DNI: 08668815

Especialidad del Validador: Medicina

UCV
 ESCUELA DE POSTGRADO
 EN ODONTOLÓGIA
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CP 4329
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE ODONTOLÓGIA
 DNI: 8992815
 Firma del Experto Informante
22.10.2015

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio

DIMENSIONES / ITEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION : Aspectos Técnicos de la atención							
1 El profesional le brinda un espacio de escucha y un clima de confianza	X		X		X		
2 El profesional de admisión lo orienta cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar	X		X		X		
3 Durante la atención social le solucionan la problemática que presenta	X		X		X		
4 Usted es transferido inmediatamente a alguna red de ayuda social si el profesional así lo considera conveniente	X		X		X		
5 El profesional que lo atiende lo orienta y motiva sobre la búsqueda de soluciones	X		X		X		
6 Le otorgan la ayuda que usted solicita.	X		X		X		
7 El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente 20 minutos.	X		X		X		
DIMENSION : Humana							
8 El profesional se encuentra con vestimenta adecuada.	X		X		X		
9 El profesional respeta su privacidad en el momento de la atención.	X		X		X		
10 El profesional mantiene su confidencialidad en la entrevista.	X		X		X		
11 Comprende usted la orientación e información brindada	X		X		X		

	por el profesional											
12	El personal le brindó trato amable y cordial.	X		X				X			X	
13	El profesional respeta el orden de llegada	X		X				X			X	
14	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista	X		X				X			X	
	DIMENSION : Contexto o Entorno de la atención	X		X				X			X	
15	Los demás ambientes permanecen limpios y ordenados	X		X				X			X	
16	El ambiente de espera permanece limpio	X		X				X			X	
17	Los ambientes le parecen iluminados	X		X				X			X	
18	Los baños permanecen limpios	X		X				X			X	
19	El ambiente de espera lo encuentra con buena ventilación	X		X				X			X	

Observaciones (precisar si hay influencias): APLICABLE

Opinión de Aplicabilidad: _____ Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CARLOS ALBERTO ORTIZ ORTEGA

DNI: 02808431

Especialidad del Validador: GENIANO



UNIVERSIDAD DE CUYO
ESCUELA DE POST GRADO
INVESTIGACIONES

Mg. Carlos E. Ruiz Ortigoza

CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 02808431

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION : Solución del problema							
20	Siente que la atención que le brindan es justa.	✓		✓		✓		
21	El servicio le brinda alivio en la problemática que presenta	✓		✓		✓		
22	Se siente contento con las alternativas que le brindan para la solución de su problema.	✓		✓		✓		
23	La atención que recibe le hace sentirse útil para la solución del problema.	✓		✓		✓		
24	Me hace sentir realmente útil en la solución de mi problema	✓		✓		✓		
25	Se siente complacido(a) con las acciones que ha realizado el profesional.	✓		✓		✓		
26	Se siente a gusto con el profesional que la atiende	✓		✓		✓		
	DIMENSION : Relación con el profesional							
27	Comprende usted la orientación e información brindada por el profesional	✓		✓		✓		
28	El personal le brindó trato amable y cordial.	✓		✓		✓		

29	El profesional respeta el orden de llegada	/	/	/	/	/	/	/
30	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay influencias): LA FUGA

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (/) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont DNI: 00699315

Especialidad del Validador: INVESTIGACION



Firma del Experto Informante

22-10-2015

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION

DIMENSIONES / ITEMS		PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION : Solución del problema							
20	Siente que la atención que le brindan es justa.	X		X		X		
21	El servicio le brinda alivio en la problemática que presenta	X		X		X		
22	Se siente contento con las alternativas que le brindan para la solución de su problema.	X		X		X		
23	La atención que recibe le hace sentirse útil para la solución del problema.	X		X		X		
24	Me hace sentir realmente útil en la solución de mi problema	X		X		X		
25	Se siente complacido(a) con las acciones que ha realizado el profesional.	X		X		X		
26	Se siente a gusto con el profesional que la atiende.	X		X		X		
	DIMENSION : Relación con el profesional							
27	Comprende usted la orientación e información brindada por el profesional	X		X		X		
28	El personal le brindó trato amable y cordial.	X		X		X		

29	El profesional respeta el orden de llegada	X				X		
30	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista	X				X		

Observaciones (precisar si hay influencias): Suficiente

Opinión de Aplicabilidad: _____ Aplicable () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Dra. Milagro Jirón Ledesma DNI: 09938465

Especialidad del Validador: Dra. Pedagogía



Dra. Milagro Jirón Ledesma Cuadros
 C.P. N° 061627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

Firma del Experto Informante

ANEXOS1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF? Problemas específicos: Problema específico 1	Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la gestión de control interno en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. Lima 2015 Objetivos específicos: Objetivo específico 1:	General Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. Hipótesis específicos Hipótesis específico 1: Existe relación significativa entre la	Variable : Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Niveles	
				Orientación Ejecución de la Evaluación Social Solución del Problema Social. Provisión de Artículos de ayuda Social. Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema. Duración de la	Alta (69-95) Regular(44-68) Baja(19-43)	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona el ambiente de trabajo con la gestión de control interno en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. Lima 2015.</p>	<p>dimensión aspectos técnicos de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.</p>		<p>Entrevista Social Tiempo de Espera antes de la entrevista social.</p>	
<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?</p>	<p>Objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la capacitación con la gestión de control interno en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. Lima 2015.</p>	<p>Hipótesis específico 2: Existe relación significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.</p>	<p>Humana</p>	<p>Trato Cordial Amable Personal con adecuada vestimenta Respeto del orden de llegada Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución de su problema. Confidencialidad de la problemática que presenta el</p>	

Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?	Objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona el bienestar con la gestión de control interno en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. Lima 2015.	Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.		usuario	
			Contexto o Entorno de la atención	Limpieza y orden de los ambientes y baños. Iluminación de ambientes. Comodidad en el ambiente de espera.	
			Variable : Satisfacción del usuario		
			Solución del problema	Siente que la atención que le brindan es justa. El servicio le brinda alivio en la problemática que presenta Se siente contento con las alternativas que le brindan para la	Alta (40-55)

				<p>solución de su problema. La atención que recibe le hace sentirse útil para la solución del problema. Me hace sentir realmente útil en la solución de mi problema.</p>	<p>Regular(25-39) Baja(11-24)</p>
			<p>Relación con el profesional</p>	<p>Se siente complacido(a) con las acciones que ha realizado el profesional. Se siente a gusto con el profesional que la atiende</p>	

ANEXO 2
INSTRUMENTO
Cuestionario de calidad y satisfacción

		Siempre	si siempre	A veces	asi nunca	Nunca
1	El profesional le brinda un espacio de escucha y una actitud de confianza					
2	El profesional de admisión lo orienta cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar					
3	Durante la atención social le solucionan la problemática que presenta					
4	Usted es transferido inmediatamente a alguna red de ayuda social si el profesional así lo considera conveniente.					
5	El profesional que lo atiende lo orienta y motiva sobre la búsqueda de soluciones					
6	Le otorgan la ayuda que usted solicita.					
7	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente 20 minutos.					
8	El profesional se encuentra con vestimenta adecuada.					
9	El profesional respeta su privacidad en el momento de la atención.					
10	El profesional mantiene su confidencialidad en la entrevista.					
11	Comprende usted la orientación e información brindada por el profesional					
12	El personal le brindó trato amable y cordial.					
13	El profesional respeta el orden de llegada					
14	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista					
15	Los demás ambientes permanecen limpios y ordenados					
16	El ambiente de espera permanece limpio					
17	Los ambientes le parecen iluminados					

18	Los baños permanecen limpios					
19	El ambiente de espera lo encuentra con buena ventilación					
20	Siente que la atención que le brindan es justa.					
21	El servicio le brinda alivio en la problemática que presenta					
22	Se siente contento con las alternativas que le brindan para la solución de su problema.					
23	La atención que recibe le hace sentirse útil para la solución del problema.					
24	Me hace sentir realmente útil en la solución de mi problema					
25	Se siente complacido(a) con las acciones que ha realizado el profesional.					
26	Se siente a gusto con el profesional que la atiende					
27	Comprende usted la orientación e información brindada por el profesional					
28	El personal le brindó trato amable y cordial.					
29	El profesional respeta el orden de llegada					
30	El profesional muestra interés por su problemática durante la entrevista					

ANEXO 3
VALIDACIÓN

**ANEXO 4
BASE DE DATOS**

DATA DE LA VARIABLE CALIDAD

Encuestados	ítem 01	ítem 02	ítem 03	ítem 04	ítem 05	ítem 06	ítem 07	ítem 08	ítem 09	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
6	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
10	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
13	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
18	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2

21	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
25	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
28	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
33	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
36	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
40	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
41	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
42	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
46	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2

105	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
106	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
109	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
114	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
117	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
123	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
126	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
130	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2

133	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
138	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
141	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
145	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
148	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
153	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
156	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
160	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3

189	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
190	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
193	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
198	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
201	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
205	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
208	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
213	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
216	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3

245	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
246	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
250	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
253	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
258	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
261	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
265	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
268	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2

273	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
276	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
280	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
281	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
282	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
286	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
289	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
294	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
297	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2

DATA DE LA VARIABLE SATISFACCION

Encuestados	ítem 01	ítem 02	ítem 03	ítem 04	ítem 05	ítem 06	ítem 07	ítem 08	ítem 09	ítem 10	ítem 11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5
219	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5

ALFA DE LA VARIABLE CALIDAD

Resumen del procesamiento de los

casos

	N	%
Válidos	307	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	307	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	19

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ítem 01	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 02	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 03	54,5472	59,621	,897	,964
ítem 04	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 05	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 06	54,5472	59,621	,897	,964
ítem 07	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 08	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 09	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 10	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 11	54,5472	59,621	,897	,964
ítem 12	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 13	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 14	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 15	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 16	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 17	55,3648	67,723	,640	,966
ítem 18	54,8632	65,138	,869	,963
ítem 19	55,3648	67,723	,640	,966

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	307	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	307	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	11

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ítem 01	31,5831	11,747	,952	,966
ítem 02	31,5831	11,747	,952	,966
ítem 03	31,5831	11,741	,955	,965
ítem 04	31,5863	11,753	,959	,965
ítem 05	31,5831	11,741	,955	,965
ítem 06	31,4723	11,472	,633	,979
ítem 07	31,5831	11,747	,952	,966
ítem 08	31,5831	11,741	,955	,965
ítem 09	31,5863	11,753	,959	,965
ítem 10	31,5831	11,741	,955	,965
ítem 11	31,4723	11,472	,633	,979

Artículo científico

1. TÍTULO

Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015.

2. AUTORA

Br. María Imelda Briceño Avalos/ imelbrice@hotmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación se titula la Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015. El objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. La metodología usada en el estudio es hipotético deductivo con un diseño no experimental correlacional. Se obtuvo como resultado que el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo, también en el 25.73% presenta una satisfacción de nivel alto el 54.72% presenta un nivel regular y un 19.54% un nivel bajo. A través de la correlación de Spearman se obtuvo que la calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de atención, satisfacción, aspectos técnicos, humana, entorno.

5. ABSTRACT

This research is titled Quality of service and user satisfaction Center Emergency and Social Emergency INABIF. 2015. The aim is to determine the relationship between quality of service and the level of user satisfaction and Emergency Center Emergency Social INABIF. Evaluate the quality of care from the user perspective is becoming more common. From this, it is possible to obtain the interviewee a set of concepts and attitudes associated in relation to the care with

which information that benefits the grantor organization of health services, to direct providers and users themselves is acquired their needs and expectations. The methodology used in the study is a correlational deductive hypothetical non-experimental design. Was obtained as a result of the 27.69% believe that service quality has a high level 50.16% consider it as a regular and 22.15% consider it at a low level, also at 25.73% with a satisfaction high level the 54.72% It presents a regular level and a low level 19.54%. Through Spearman correlation was obtained that service quality is directly related and positively with the variable user satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.442 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

6. KEYWORDS

Quality of care, satisfaction, technical, human, environment aspects.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015, abarcando en la línea de investigación administración del talento humano, la cual la calidad de la prestación del servicio del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción es sin duda una preocupación medular en la gestión del Programa Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades de la institución, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentran personas y/o familias en situación de grave crisis que enfrentan inminente riesgo o vulnerabilidad social y que debe ser atendida en tiempo oportuno.

Frente a ello, el sentir de la población atendida en este trabajo de investigación considera la necesidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF en Acción, considerando la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; información que sería obtenida a través de encuestas confiables y válidas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de atención de instituciones prestadoras de servicios. Con respecto a la calidad de atención se puede definir Según De la Peña (2013, p.35). "La calidad no es un concepto nuevo. La preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, han sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas". Y con respecto a la satisfacción los autores Kotler & Keller (2006), definen la satisfacción del usuario como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar los resultados percibidos con las expectativas del servicio. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda

satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho. El problema central de la investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF?, como objetivo se pretende determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. La investigación se realizó en el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales, las unidades de análisis del estudio fueron los usuarios que acuden al centro de emergencias. Como antecedentes del tema se menciona ha Bejerez, Machado, Marandino, Morales, y Soto (2012) En el estudio realizado “Nivel de satisfacción de los Usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería” sustentado en la Universidad de la Republica. Uruguay, por otro lado Mejía y Amaya (2011) En su investigación acerca de la “Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011”, también Aguilar (2013) realizó el proyecto de investigación para obtener el grado de maestro en salud pública con énfasis en salud ambiental “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala-Guatemala 2013”, son estos algunas investigaciones presentes en la investigación realizada.

8. METODOLOGÍA

La metodología usada en el estudio es hipotético deductivo con un diseño no experimental correlacional. La población estuvo constituida por 1200 personas usuarias del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF, con una muestra de 307, el muestreo fue probabilístico, aleatorio. Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y el instrumento cuestionario, que fue validado por el juicio de expertos y siendo confiable según el alfa de Cronbach. En los resultados se utilizaron los métodos descriptivos e inferenciales.

9. RESULTADOS

Se obtuvo como resultado que el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo, también en el 25.73% presenta una satisfacción de nivel alto el 54.72% presenta un nivel regular y un 19.54% un nivel bajo. A través de la correlación de Spearman se obtuvo que la calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

10. DISCUSIÓN

Según los resultados el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo, existiendo una diferencia con la tesis de Montoya y Monchón, (2013) en su investigación titulada Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013, quien concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo; Otra investigación presentada por Niño, Perales, Chavesta, Leguía, y Díaz (2012) titulada Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la Región Lambayeque Octubre 2012 que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas. Existiendo una diferencia con la presente investigación dado que se obtuvo una calidad en un nivel medio.

Estos resultados según Peña (2013). Quien menciona que la preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, ha sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas.

Según la variable sobre satisfacción de los usuarios el 25.73% presenta una satisfacción de nivel alto el 54.72% presenta un nivel regular y un 19.54% un nivel bajo, en la cual existe una similitud con la tesis de Bejerez, Machado, Marandino, Morales, y Soto (2012) en su investigación hizo un estudio sobre Nivel de satisfacción de los Usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería, quien como resultado obtuvo que los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas y en las preguntas abiertas se destacó con mayor satisfacción “la atención de Enfermería y el trato del equipo de Enfermería”.

Estos resultados según Calva (como se citó en Prasad, 1992, p.11) quien menciona que es una búsqueda constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción.

11. CONCLUSIONES

Primera: La calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442 representado este

resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Segunda: Los aspectos técnicos están relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.417 representando este resultado como moderado, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

Tercera: La dimensión humana está relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.427 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

Cuarta: La dimensión entorno está relacionado directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.365 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05.

12. REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala-Guatemala 2010. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
- Alonso, L. (2014). En su Análisis y Propuesta de Mejora del Archivo de CISA.S.L. Valencia. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/handle/10251/45661?show=full>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme, Oriol ediciones 3era edición. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion_5ta._Edicion-.pdf
- Arribas, M. (2012). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. España: Ediciones Nobel.
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Páginas 51-78.
- Bejerez, N., Machado, d., Marandino, F., Morales, G., & Soto, V. (2012). Uruguay: Universidad de la Republica.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. Pearson Educación.

- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- B., K., Glenora, O., & R. (1997). Enfermería Fundamental. España: 4ª ed. Tomo 1 : Ed. Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3985/1/Patrocinio_sr.pdf
- Buhr, W. (2009). Infrastructure of the Market Economy. Econ, Volkswirtschaftliche Diskussionsbeiträge, núm. 132-09, pp. 1-74.
- Brunner, & Suddarth. (1998). Enfermería Médico Quirúrgico. México: 8ª ed. : Ed Mc Graw Hill Interamericana.
- Calapaqui, J., & Riofrio, J. (2012). Organización del archivo en el colegio particular Lenin School del Cantón Latacunga durante el ciclo académico marzo-agosto 2011. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1368>
- Campillo, I. & Cabrera, I. (2011). Propuesta organizacional de un archivo de gestión para organizaciones empresariales. Brasil: Ci. Inf., Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.77-84, jan. /abr. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100006
- Cano, A., Campillo, I., Cabrera, I., Legañoa, D., Palomino, M., & Rosquete, R. (2012). Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. Medellín. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762012000200003
- Cárdenas, E. (2012). Organización del Archivo Municipal de Villamar Michoacán, México. México. Recuperado de: http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2280/0380_Cardenas.pdf?sequence=1
- Cobra, M. (2000). Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. . Colombia.: Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Donabedian, I. (2002). Clinical Performance and Quality Health Care. Oxford University Press.
- EsSalud, S. G. (2013). Compendio Normativo en Materia de Archivos de la oficina de Administración de la Información. Lima. Recuperado de: <http://www.ongei.gob.pe/publica/metodologias/5125.pdf>

- Gonzales, K., Fernández, F., Vargas, C., & Ramírez, L. (2010). "Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Distrital de Minga Guazú". Paraguay: Universidad Nacional del Este. Recuperado de: <http://www.arnaldomartinez.net/enfermeria/articulo3.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (6ª Ed.) McGraw Hill.
- Huber, D. (1999). Liderazgo y Administración en Enfermería. México: Ed. Mc Graw Hill. Interamericana.
- Jiménez, F. (2010). Hacia un nuevo concepto de infraestructura. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. . Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Lamarca, M. (2011). Propuesta de lineamientos archivísticos para la organización del archivo administrativo del centro de computación de la facultad de ciencias de la universidad central de Venezuela. Venezuela. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277231441_Propuesta_de_lineamientos_archivisticos_para_la_organizacion_del_archivo_administrativo_del_Centro_de_Computacion_de_la_Facultad_de_Ciencias_de_la_Universidad_Central_de_Venezuela
- Martínez, J. (2007). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. Madrid: Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CoSTok9SxKQJ:revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/RGID9797220237A/10920+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Medina, C. (2012). Concepto e importancia de la seguridad en el trabajo. Perú.
- Mejía, Y., & Amaya, R. (2011). Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011.
- Montoya, Y., & Monchón, P. (2013). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
- Moreno, J. (2009). Que es seguridad y defensa. Recuperado de: <https://seguridaddefensanacional.wordpress.com/tag/defensa/>
- Nayar, L. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. Buenos Aires.

- Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Leguía, J., & Díaz, C. (2012). , Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la Región Lambayeque Octubre 2012. Perú, Chiclayo: Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Alberto Seguin Asenjo (5(1), 2012). Recuperado de: http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v6-n2-2013/RCM-V6-N2-2013_full.pdf
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. . Mexico: 13ª ed. McGraw Hill.
- Pinto, M., & Villafuerte, N. (2010). Satisfacción del Cliente en la Atención Postoperatoria brindada por la Enfermera. Servicio de Cirugía mujeres H.R.H.D.A. Arequipa, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf
- Potter, P. (1998). Fundamentos de Enfermería. . España: 3ª ed.: Ed.Harcourt. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf
- Pulido, N. (2011). Gestión de documentos. Colombia.
- Ramos, & Villar. (2013). El acceso a la información pública y los archivos en Uruguay. Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5819/pr.5819.pdf
- Robbins, S. (1998). Comportamiento Organizacional. México: 8ª ed. Ed. Tipográfica Barsa:
- Rubio, A. (2013). Los inventarios documentales del cabildo colonial de Medellín. Un proceso de racionalización hacia el "buen gobierno". España: Universidad de Zaragoza. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762013000200003
- Saldaña, M. (2012). Propuesta de mejora del proceso de archivo de la documentación de Leasing de una entidad Financiera. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1187/SALDANA_ALARCON_MARIA_MEJORA_PROCESO_ARCHIVO_LEASING.pdf?sequence=1
- Simba. (2012). Elaboración de un manual de manejo del archivo para la junta administrativa del agua potable Isinche-zona el canal del cantón salcedo. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1422/1/T-UTC-1315.pdf>
- Tamayo, M. (2005). Metodología formal de la investigación científica. México D.F.: Editorial Limusa.
- Veliz, M., & Villanueva, R. (2011). "Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur". Lima, Perú: PUCP. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>

DECLARACIÓN JURADA

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

Yo, María Imelda Briceño Avalos (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI03369357, con el artículo titulado

“Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015”

Declaro bajo juramento que:

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

Lince, Mayo del 2016.

Nombres y apellidos: María Imelda Briceño Avalos