



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario
del área de evaluación de la Dirección de Investigación
Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones
Vulnerables, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Nancy Rosalía Quispe Aguirre

ASESORA:

Mg. Karen Alfaro Mendives

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **QUISPE AGUIRRE, NANCY ROSALÍA**

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

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE EVALUACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN TUTELAR EN EL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2015

Fecha: 13 de Febrero de 2016

Hora: 4:00 p. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Antonio Lip Licham

Firma: *[Signature]*

SECRETARIO: Mgtr. Inocenta Marivel Carbajal Bautista

Firma: *[Signature]*

VOCAL: Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

Firma: *[Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... *Mejorar redacción APA*

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

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía permanente, a mi adorada madre por ser mi fortaleza para seguir adelante, a mi esposo por incentivar me en mi crecimiento profesional a mis amados hijos por comprender mis ausencias y a mi familia que me rodea por su apoyo incondicional en el logro de mis metas.

Agradecimiento

A los docentes de post grado de la Universidad César Vallejo, por haber impartido sus enseñanzas e incrementar mis conocimientos y desarrollo profesional.

Mención honrosa a la Dra. Karen Alfaro Mendives, quien con su dinamismo asesoría y orientación contribuyo en la elaboración del presente trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nancy Rosalía Quispe Aguirre, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Habilidades psicosociales y gestión de la investigación tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, año 2015", presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, diciembre de 2017


Nancy Rosalía Quispe Aguirre
DNI: 09359239

Presentación

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos la tesis titulada: "Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015", para obtener el grado de Maestra en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primero se expone la introducción. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestra los resultados. El cuarto capítulo, las conclusiones. Finalizando con las recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Las conclusiones a la que arriba la investigación señalan que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Estando el país en proceso de modernización en cuanto gestión pública, donde los procesos y resultados son la línea principal de trabajo los resultados resultan relevante por cuanto recoge percepciones del usuario con respecto a la calidad de atención que brinda el servidor público y la satisfacción que expresa ante el funcionamiento de la institución misma en cuanto a los servicios que brinda.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.



Nancy Rosalía Quispe Aguirre

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	27
1.5. Hipótesis	30
1.6. Objetivos	31
II. Marco metodológico	33
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio	37
2.5. Diseño	37
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de datos	43
2.9. Aspectos éticos	44
III. Resultados	45
3.1. Descripción	46

3.2. Comprobación de hipótesis	51
IV. Discusión	56
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias	63
VIII. Anexos	69
Anexo 1. Artículo científico	70
Anexo 2. Matriz de consistencia	78
Anexo 3. Instrumentos	82
Anexo 4. Fichas de validación	86
Anexo 5. Base de datos	98

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Calidad de atención	35
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario	36
Tabla 3: Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de atención	40
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción del usuario	42
Tabla 5: Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	42
Tabla 6: Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	43
Tabla 7: Niveles de calidad de atención percibida por los usuarios	46
Tabla 8: Niveles de satisfacción con la imagen de la institución evaluada	47
Tabla 9: Niveles de satisfacción con el servicio que brinda la institución evaluada	48
Tabla 10: Niveles de satisfacción con los procesos de la institución evaluada	49
Tabla 11: Niveles de satisfacción del usuario de la institución evaluada	50
Tabla 12: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra	51
Tabla 13: Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario	52
Tabla 14: Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen	53
Tabla 15: Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio	54
Tabla 16: Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos	55

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de calidad de atención percibida por los usuarios	46
Figura 2: Niveles de satisfacción con la imagen de la institución evaluada	47
Figura 3: Niveles de satisfacción con el servicio que brinda la institución evaluada	48
Figura 4: Niveles de satisfacción con los procesos de la institución evaluada	49
Figura 5: Niveles de satisfacción del usuario de la institución evaluada	50

Resumen

En la investigación titulada “Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015”, tiene el objetivo general de determinar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de parte de los usuarios que solicita servicios en una dirección del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- MIMP.

El tipo de investigación es básica y de enfoque es cuantitativo, el diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo correlacional. La muestra es de tipo probabilística compuesta por 234 usuarios de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP seleccionados en forma aleatoria. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.973, para el cuestionario de calidad de atención y 0.941 para el cuestionario de satisfacción del usuario; ello significa que existe una alta confiabilidad en los dos instrumentos.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los usuarios de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP.

Palabras clave: Calidad de atención – Satisfacción del usuario – Institución Pública.

Abstract

In the qualified investigation " Quality of attention and levels of satisfaction of the user of the area of evaluation of the direction of tutelary investigation in the Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015 ", it has the general aim to determine the relation between the variables quality of attention and satisfaction on behalf of the users that it requests services in a direction of Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- MIMP.

The type of investigation is basic and of approach it is quantitative, the not experimental, transverse design and of descriptive level correlacional. The sample is of type probabilística composed by 234 users of the direction of tutelary investigation in the MIMP selected in random form. The technology that was in use was the survey and the instrument of compilation of information was the questionnaire. For the validity of the instruments the experts' judgment was in use and for the reliability of the instrument the Coefficient was in use Cronbach's Alpha obtaining like proved a coefficient of reliability of 0.973, for the qualit questionnaire of attention and 0.941 for the questionnaire of satisfaction of the user; it means that a high reliability exists in both instruments.

In the present investigation one arrived at the conclusion that exists significant relation between the variables quality of attention and satisfaction from the perception of the users of the direction of tutelary investigation in the MIMP.

Keywords: Quality of attention - Satisfaction of the user - Public Institution.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Borre (2013) realiza la investigación que llevó por título *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de salud de Barranquilla*, con el objetivo de caracterizar la manera en que percibe la calidad de las atenciones, el paciente que se encuentran internados en un establecimiento de salud. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal, tomándose como muestra de estudio a 158 pacientes, a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQHOS-E. Las conclusiones fueron que el 78% de los encuestados refirieron un alto nivel de calidad de atención por parte de las enfermeras, el 17% mediano nivel y el 4% un nivel bajo.

Quizhpilema, Sinchi y Tacuri (2013) realizan el estudio *Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital Homero Castanier Crespo. Azogues, 2013*, tuvo el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de los adultos mayores con el nivel de cuidado de las enfermeras de un centro hospitalario. El estudio fue básica y nivel descriptivo. La población muestra son los pacientes del Hospital Homero Castanier Crespo a quienes se les administró una encuesta de 39 ítem con respuestas tipo Likert. Los resultados indicaron que la mayoría de pacientes (82,4%) se consideraron altamente satisfechos y, el 15,4% insatisfechos, en cuanto al cuidado recibido.

Pérez (2015) en su tesis titulada *La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014*, tuvo el objetivo de determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de un centro hospitalario. El estudio es descriptivo y nivel exploratorio y explicativo, contándose para ello con una muestra de 178 usuarios del hospital, aplicándoseles un cuestionario diseñado para tal fin. El autor concluye identificando falencias en calidad y

satisfacción por motivos como infraestructura, el equipamiento y las instalaciones existentes no responden a la demanda y al sistema de prestación de los servicios. Para solucionar el problema identificado propone la aplicación de los protocolos de tratamiento de las 10 patologías más frecuentes, luego de la aplicación de los protocolos de tratamiento y gracias a la colaboración de usuarios y profesionales se apreció un alto nivel de satisfacción y por en consecuencia una mejora en la calidad de atención del paciente.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Remuzgo (2009) presenta su tesis titulada *La gestión pública de las políticas de salud en adolescentes: Análisis del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de Adolescentes orientado a la Mejora de la Calidad de Atención de los Servicios del Hospital de Huaycán. Período 2005 al 2008*, con el objetivo de analizar aquellos componentes que inciden en la calidad de atención de los servicios de los programas de Salud. El estudio de enfoque mixto, dado que contempla metodologías cualitativas y cuantitativas, considerando como muestra a usuarios adolescentes, personal de salud y algunos referentes de la sociedad civil. La conclusiones evidenciaron que el programa de salud evaluado, carece de procedimientos que fortalezcan factores protectores relacionados a la salud sexual ni ofrece información necesaria para que el público conozca del programa, hecho que trae como consecuencia que actitudes desfavorables del usuario, no solo como el centro hospitalario sino con el sistema de salud en general.

Medina y Esquicha (2012) en su tesis titulada *Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima*, tuvo el propósito de conocer los niveles de satisfacción del paciente acerca de la atención que reciben en los servicios hospitalarios. La investigación fue de tipo observacional y transversal, considerándose como muestra a 105 pacientes hospitalizados, y a quienes se les administra un cuestionario de uso institucional adaptado para fines del estudio. Los resultados evidenciaron que la tendencia en cuanto a satisfacción del paciente es de nivel medio (52,4%), seguido del nivel bajo (25,7%); solo el 21,9% refirieron hallarse

satisfecho con la atención recibida, observándose que las variables que más influyen en dicha percepción son el trato del personal, la calidad de la infraestructura y la alimentación.

Palomino, Estrada y Villaverde (2013) en su estudio titulado *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo Atendido en la Consulta Externa del Centro de Salud Surquillo en el Periodo Abril-Mayo 2013*, buscó describir los niveles de satisfacción de usuarios de un servicio de salud público. La investigación fue descriptiva, transversal, tomándose como muestra a 95 usuarios del centro de salud, q acudieron al servicio pro el periodo de dos meses y a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL revisado. El autor concluye reportando un alto nivel de insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio que reciben en la institución de salud que fue objeto de estudio.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Calidad de atención

Definición de calidad de atención

La calidad de atención no es un tema reciente, ya que la mayoría de las veces los usuarios han manifestado la necesidad de mejorar la atención recibida por parte del personal de cualquier institución pública, exigiendo un servicio, confiable, razonable, económico e innovador, motivo por el cual estas instituciones se han visto en la necesidad de mejorar la oferta brindada, lo que les ha conducido a ensayar distintas opciones para afrontarlas.

Para Deming (citado por Jiménez y Villegas, 2003), calidad es “dar cumplimiento a las demandas de los usuarios y proporcionar experiencias satisfactoras a través de la práctica de una filosofía laboral que incentive el respeto, la confianza y trabajo en equipo” (p. 59). En este sentido se podría decir que calidad es desarrollar servicios que tengan la capacidad de obtener altos niveles de satisfacción en los usuarios de estos servicios.

Según Álvarez (2006), la calidad “significa desarrollar procesos de mejora continua, donde todas las instancias de la institución cooperan dinámicamente en su implementación pues su única orientación es satisfacer a sus usuarios” (p. 5).

Asimismo, Chávez, Ramos y Galarza, (2009), definió calidad como “la suma de características que describen un servicio o producto que tienen la peculiaridad de satisfacer las necesidades del usuario y le brindan convicción que recibe un buen servicio o producto y a un costo accesible a él” (p.23).

Según Urriago, Viafara y Acevedo (2010), calidad puede conceptualizarse en función a dos enfoques, el objetivo y el subjetivo.

La calidad desde el punto de vista objetivo, esta orientada en la oferta y su medición implica observar las características observables y verificables del servicio o producto; Por otro lado, la calidad desde el punto de vista subjetivo se orienta en el usuario, por lo que su medición implica la medición del nivel de satisfacción de dicho usuario con respecto al servicio o producto recibido (p. 29).

Aquella definición que describe la calidad en términos subjetivos es lo que recoge la presente investigación, dado que el carácter complejo de los servicios que se brindan en una institución pública dificulta su medición; en cambio ésta es viable por medio de la cuantificación de la satisfacción.

La noción de calidad guarda correspondencia con los productos o servicios que se ofrecen. Aquí, lo que se ofrece es un servicio que es la atención a las demandas de los usuarios. Un servicio puede ser definido como la interrelación de actividades en función a las actitudes de satisfacción del usuario. Como se observa, recibir un servicio no implica de posesión de algo sino vivencia positiva con respecto a una experiencia.

Por su parte, Stanton, Etzel y Walker. (2007), definieron servicios "como

actividades determinables e inmateriales que resultan ser razón primordial de un acuerdo concebido para ofrecer ciertos niveles de satisfacción con respecto a determinado deseo o necesidad del usuario" (p. 6). Por tanto, el descriptor básico de todo servicio, es que éstos no son susceptibles al mundo sensible antes de ser entregados.

Sobre ello, Berry, Bennet y Brown (2003) identifican las siguientes características de los servicios:

Intangibilidad. El servicio no puede ser verificado por las sensaciones.

Heterogeneidad. La valoración del servicio está en función a las actitudes, percepciones y experiencias previas del usuario, por lo que descripción puede ser compleja y diversa.

Inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio usualmente es consumido al mismo tiempo que se produce, siendo incluso el usuario parte del proceso de producción.

Caducidad. Los servicios se usan cuando están disponibles, pues no son almacenables (p.25).

Por su parte, Blanco (2001, citado en Pérez, 2007), sostiene que atención es "implica el desarrollo de acciones por parte de alguna institución, a fin de identificar una necesidad de un usuario y satisfacerla en función a su expectativa" (p. 6).

Calidad de atención se refiere a "un instrumento estratégico que hace posible que se ofrezca valor añadido al usuario en referencia a su demanda y de ese modo optimizar sus percepciones sobre el servicio que recibe" (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p. 8). En cierta medida, calidad es satisfacer al cliente, por lo que calidad de atención es hallar mecanismos para que ello se haga posible (Colunga, 1995).

Una forma de visualizar la calidad de atención, es utilizando el triángulo del

servicio de Albrecht y Zemke (citado en Pérez, 2007); los que enfatizan la vinculación que existe entre la institución y el usuario. De ese modo, se tiene una relación que se establece en un plano triangular, entre la estrategia de servicio, el personal y los sistemas (que son instancias de la organización) y el usuario; de cuya interacción se constituyen procesos que configuran el servicio.

La interacción que conecta de la estrategia de servicio con el usuario representa los procesos de comunicación al público. La que conecta al personal con el usuario representa la línea de contacto donde se entrega el servicio y representa un punto crítico para mejorar las interacciones de la institución con el usuario. La que conecta al cliente con los sistemas representan las actividades o los procesos en sí y constituyen los procedimientos y equipos de trabajo necesarios para la entrega del servicio (Solórzano y Aceves, 2013, p. 9).

De las definiciones expuestas puede decir que al hablar de atención al usuario se hace referencia a todo servicio que una institución determinada brinda a cierto usuario que de alguna manera se halla con interés de adquirirlos, siendo de relevancia generar relaciones directas con los usuarios, a fin de conocer sus necesidades y expectativas, de tal modo que la institución tenga convicción suficiente para satisfacerlas.

En razón a lo señalado, Larrea (1991) menciona que ofrecer calidad de atención al usuario implica:

Conocer las necesidades y expectativas del usuario, lo que implica ser puntual para alcanzar óptimos niveles de satisfacción por parte del usuario.

Actuar con flexibilidad y estar orientado a la mejora continua, dado que se trabaja sobre percepciones y actitudes del usuario, los cuales se hallan en constante cambio y por ende sus necesidades. Es importante desarrollar aptitudes adaptativas para dicho fin.

Trabajar enfocándose a la tarea y al usuario, lo que significa una actuación dirigida a los aspectos técnico y relacional que funcionan interactivamente para generar fidelización (p. 40)

Perspectiva teórica de calidad de atención

Se pueden observar dos modelos teóricos de calidad de atención, y ambas están basadas en las percepciones de los usuarios, por lo que tienen carácter complementario.

El primer modelo es denominado Modelo de la Imagen, y fue expuesto por Grönroos (1988), quien señala que la calidad es valorada por el usuario tomando en cuenta dos componentes: la técnica o de resultado, donde la prestación efectiva del servicio concuerda con la finalización del proceso productivo e interaccional; y un componente funcional que describe la manera en que el usuario recibe el servicio y la forma como experimenta simultáneamente los procesos de producción y consumo. En este modelo también ubica los conceptos de calidad esperada y experimentada para explicar la calidad atención; la calidad que se experimenta debe ser mayor a la que se espera para hablar de calidad de atención.

El segundo modelo, llamado Modelo de las Deficiencias (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985) busca explicar la relación que pudiese existir entre las deficiencias de calidad percibidas por los usuarios (expectativa vs realidad) y las deficiencias observadas en la organización misma que brinda el servicio. La debilidad de este modelo es que se basa sobre aspectos subjetivos que conciernen a la experiencia del usuario y no necesariamente al valor real del servicio brindado.

Tal vez inicialmente no se le daba tanta importancia a la calidad de atención sino al servicio en si (Serrano, López y Gómez, 2007), últimamente la variable señalada ha sido objeto de investigación y de interés para incrementar la calidad del servicio (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, Bethencourt, 2005; Pascual,

2006), ya que ha quedado comprobado que son los usuarios quienes deciden sin un servicio es de calidad y a la vez valoran el desempeño organizacional (Martínez-Tur, 2000; Horovitz, 2005; Rey, 2004; García, 2001). Esta tendencia se dió por el empoderamiento que adquirieron los usuarios al acceder a información específica que condiciona sus expectativas, haciendo que se tornen más exigentes, críticos e intolerantes (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001), situaciones que despertaron mayores preocupaciones por la calidad debido al alto nivel competitivo que existe actualmente, por lo que sobrevivir significa cambiar de enfoque, pues de la mirada hacia el interior de la institución, la tendencia ahora es mirar afuera dado que son el público o usuario los que asigna valor a la calidad del servicio.

Asimismo es necesario tomar en cuenta que hablar de calidad percibida es diferente de percepción de la calidad, dado pueden hallarse relacionadas pero no son lo mismo (Rey, 2004; Kotler, Bloom y Hayes, 2004). La calidad percibida describe el nivel excelencia percibido por el usuario al comparar lo que recibe con su expectativa, obviamente lo que se recibe debe ser equivalente o superior a la expectativa para asignar calidad al servicio (Rey, 2004). Por otro lado, la percepción de la calidad, alude al proceso de recopilar, procesar y valorar un servicio en función al esquema de calidad que tiene el usuario (Cruz, 1990).

Por lo tanto, para gestionar adecuadamente la calidad de atención, es imprescindible observar la institución a partir de la perspectiva del usuario (Horovitz, 2005), es decir, comprender claramente aquello que buscan o necesitan desde el punto de vista de su expectativa (Senlle, Martínez y Martínez., 2001; Grande, 2005; Bethencourt, 2005); lo cual puede resultar complejo dado que influyen diversos factores condicionantes (Kotler, Bloom y Hayes 2004)

Dimensiones de calidad de atención

Las dimensiones de la variable calidad de atención son (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34):

Dimensión 1. Accesibilidad

Grado en el que los usuarios pueden utilizar o tener acceso a determinado servicio, lo cual es independiente de las capacidades técnicas, cognitivas o físicas que pueda manifestar (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 2. Continuidad

Grado en que el usuario entra en contacto con los profesionales para recibir un servicio específico (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 3. Integralidad

Grado de conocimiento que tiene el profesional acerca del usuario (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 4. Integración

Grado en que el profesional da soporte al usuario para facilitar el proceso de manejo con otras instancias, si fuera necesario (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 5. Interacción

Grado de comunicación y minuciosidad que tiene el profesional al atender / explorar al usuario (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 6. Trato interpersonal

Grado de empatía y de relación entre el profesional y el usuario (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

Dimensión 7. Confianza

Grado de seguridad que tiene el usuario acerca de lo que el profesional puede hacer en una determinada situación (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 34).

1.2.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es uno de las variables principales que se utiliza para medir la calidad de los servicios, tanto en instituciones privadas como públicas. Así como existe debate en cuanto a las particularidades de enfoque y por ende a los aspectos relacionadas a la medición, el consenso se halla en su relevancia para determinar situaciones de mejora en los procesos y en la gestión de los recursos.

En términos generales, satisfacción es definido como “un juicio con respecto a los detalles de determinado producto o servicio, que tiene la propiedad de generar placer al consumirse” (Reyes, Mayo y Loredo, 2009, p. 17). Para estos autores, satisfacción significa que se cumplió con cierta expectativa; siendo el resultado la vivencia de placer al momento del consumo.

Phillip Kotler citado por Labrador (2006) definió satisfacción del usuario como “el grado de manifestación emocional de la comparación del desempeño percibido de un producto o servicio con la propia experiencia”. También manifiesta que este estado emocional configura tres situaciones: el servicio no está a la altura de la expectativa (insatisfacción), el servicio es equivalente a la expectativa (satisfacción), el servicio está por debajo de la expectativa (complacencia).

La definición planteada guarda coherencia con lo establecido por la norma ISO 9000, que señala que satisfacción implica percepciones del usuario acerca del nivel en que se cumplieron su necesidad o expectativa. Por su parte, Reyes, Mayo y Loredo (2009) menciona que:

Todo servicio que se oriente a satisfacer al usuario debería

sostenerse sobre un sistema de gestión de la calidad puesto que solo por medio de esta es posible asegurar que los procesos se desarrollen sistémica y articuladamente para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios, lo cual por supuesto debe ir de la mano con una planificación flexible en función a las demandas del contexto (p. 19).

Desde lo señalado se puede decir que satisfacción alude al desarrollo de procesos evaluativos por parte del usuario, acerca del servicio que recibe, siendo el criterio de dicha evaluación, las expectativas que tiene; siendo en ese sentido que se señala que la satisfacción es indicador que permite medir la calidad (Zambrano, 2007; Reyes, Mayo y Loredó, 2009; Castillo, 2005).

Por tanto, para que un usuario sienta satisfacción, debe sentir que hay correspondencia entre el servicio que recibe y la expectativa que tiene (Chávez, Ramos y Galarza, 2009, p.23). Esta comparación se realiza a nivel subjetivo pues se basa en actitudes y juicios de valor que el sujeto elabora a partir de su experiencia con el servicio (Seclen y Darras, 2006)

Zaltman (2011), por su parte, vincula la satisfacción del usuario con otros aspectos:

La satisfacción del usuario se encuentra muy asociada al buen trato que recibe cuando es atendido. El trato condiciona la percepción positiva del servicio recibido y al mismo tiempo la vincula con la imagen de la institución, por lo que para el usuario es una experiencia a tomar en cuenta cuando evalúa la calidad de la atención (p. 3).

Del mismo modo, Larrea (1991), considera ciertas características que definen la satisfacción del usuario: es subjetiva, su manifestación está muy asociada a las experiencias previas del usuario; es de difícil modificación, pues se basan en actitudes previamente arraigadas en el sujeto y su modificación requiere

continuas experiencias éxito; el costo no condiciona el grado de satisfacción, por ello se requiere segmentar a los usuarios por que no todos piensan o sienten igual; no se determina solo por la influencia de factores humanos, existen condiciones contextuales que definen el grado de satisfacción.

Perspectiva teórica

Actualmente, existe debate para determinar cuál es primero, o la satisfacción o la percepción de la calidad. Para Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001), la satisfacción es causa y consecuencia a la vez; por un lado influye en el juicio del sujeto sobre la calidad del servicio que recibe; y por otro es el resultado de recibir un servicio concordante con sus expectativas. Es por ello que cualquier proveedor necesita conocer las expectativas de sus usuarios para generar servicios acordes a ella de esa manera producir satisfacción, lo que finalmente es el fin de toda institución (Merk, 2005).

Calidad de servicio y satisfacción son variables que tienen interdependencia pero no son los mismo (Ortega, 2003; Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001; Larrea, 1991; Ruiz, 2001). Aunque la diferencia no resulta ser clara, si es posible indicar que ambos dependen de una valoración subjetiva del usuario; no obstante, la calidad de servicio está más relacionada más con una actitud y la satisfacción con el estado de ánimo que se manifiesta luego de comparar expectativas. Para Horovitz (2005), otra diferencia es que la satisfacción solo puede evaluarse después del consumo, mientras que la calidad del servicio es susceptible de abordarse antes de ello. Otra diferencia es que las percepciones de calidad de servicio se basan en las actitudes y por lo tanto tienden a durar en el tiempo mientras que la satisfacción, por ser de carácter emocional suele durar poco.

Por otro lado, se ha evidenciado que los niveles de satisfacción constituyen en elemento facilitador que permite fidelizar a los usuarios. Después de todo, las actitudes que se puedan manifestar en ese contexto, se hallan condicionadas al nivel de satisfacción que se vivencia, por lo que a mayor satisfacción mayor fidelización (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001; Kotler, Bloom y Hayes, 2004;

Ruiz, 2001). Para una institución que se orienta al usuario, prestar un servicio de calidad, constituye en factor que predice el éxito, debido a que se generan altos niveles de confianza en la organización que brinda dicho servicio (Rey, 2004).

Dimensiones de satisfacción del usuario

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario son descritas en términos de Castrillón y Díaz (2010, p. 40):

Dimensión 1. Imagen

Corresponde a modernidad que proyecta la institución, estabilidad, imagen personal de los trabajadores, diseño interior y diseño exterior de la infraestructura, respectivamente (Castrillon y Díaz, 2010, p. 40).

Dimensión 2. Producto o servicio

Corresponden al costo del producto recibido, facilidad de acceso a productos ofertados, conocimiento de los productos ofrecidos y facilidad para solicitar un servicio (Castrillon y Díaz, 2010, p. 40).

Dimensión 3. Procesos

Corresponden a solución de inquietudes, flexibilidad en los trámites y tecnología utilizada (Castrillon y Díaz, 2010, p. 41).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La tesis tiene justificación teórica porque pretende ampliar el conocimiento en cuanto a la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en instituciones públicas que brindan servicios de protección a poblaciones

vulneradas en sus derechos. Además, se ha observado que los estudios existentes en cuanto a las variables mencionadas han sido realizadas en su gran mayoría en instituciones de salud y educación por lo que sería la primera que las estudia en la Dirección de investigación tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, por lo que constituiría un aporte valioso para las futuras investigaciones en dicho sector.

1.3.2. Justificación práctica

Asimismo, la justificación práctica de la tesis se evidencia ante los hallazgos de la presente investigación ya que generaran un información útil para mejorar los servicios de la Dirección de investigación tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aportando así, al perfeccionamiento del logro de los objetivos institucionales y de los servicios que ofrece a la comunidad usuaria.

1.3.3. Justificación metodológica

Además la presente tesis tiene justificación metodológica ya que propone una evaluación a usuarios e instrumentos para ello, los que luego de ser validados pueden servir para otros estudios. Adicionalmente, las conclusiones a las que se arribaron pueden considerarse como variables que pueden ser estudiadas con la finalidad de hallar mayores evidencias en cuanto a los factores que propician una mejor calidad de atención y mayor satisfacción de los usuarios.

1.4. Problema

La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios son temas vigentes en la actualidad sobre todo a nivel empresarial, que siempre están en la búsqueda de mayores réditos en cuanto al producto o servicio que ofrece.

Los niveles de competitividad mundial son tan altos que las empresas se ven en la obligación de elevar sus estándares en cuanto al producto y servicio que brindan, siendo sus principales parámetros de medición la percepción de los

clientes o usuarios que tienen y cuyos resultados constituyen en los principales referentes de calidad, lo que asegura permanencia y proyección en futuro.

Estas mismas tendencias están siendo tomadas en cuenta los Estados a nivel mundial, ya que se espera que todos los ciudadanos estén satisfechos con la calidad de servicios que brindan las instituciones públicas, que son las encargadas de atender las demandas administrativas o sociales de los ciudadanos.

Sin embargo, lo cierto es que existe una grave desconfianza en las instituciones públicas en diversos países del mundo y esta desconfianza está relacionada a percepciones de descoordinación y conflictos que generan gastos en vano, e ineficacia en la entrega de servicios sobre todo actualmente donde existen otras nuevas demandas sociales. Hay una inadecuada separación del arte de la gerencia entre sectores públicos y privado (Vega y González, 2013).

Según el IDEA (2004), las instituciones que conforman el sistema estatal actual, sobre todo aquellos que corresponden al gobierno nacional y local, alcanzan altos grados de desaprobación de los ciudadanos, lo cual fácilmente llega al 85%. Siendo el principal indicador, la calidad de atención que brindan los servidores públicos.

En el Perú existen diversas instituciones públicas que operan desde los tres poderes del Estado, En el caso del Poder Ejecutivo, están los Ministerios, siendo el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables una de ellas y como cualquiera de los Ministerios no es ajena al problema descrito en los párrafos anteriores.

Una de las funciones de esta institución es la investigación tutelar (DIT), que es un servicio que se configura por una serie de acciones y procedimientos cuyo trámite administrativo busca comprobar la supuesta situación de abandono en que se halla un menor de edad tal como lo indica el Artículo 248º del Código de los Niños y Adolescentes, con la finalidad de aplicar medidas que faciliten protección y reinserción familiar, cuando los padres biológicos no son ubicados.

Para el servicio descrito se tiene usuarios, que generalmente son familiares de las niñas, niños y adolescentes (NNA), que vienen con la expectativa de contar con alguna medida de protección a su favor. La población de usuarios que concurren al área de evaluación de la DIT, son familiares de estos NNA puestos a disposición de la DIT, que por lo general manifiestan diferentes estilos de actitudes y comportamientos frente a la atención recibida por los profesionales manifestando frases como “me han quitado a mis hijos” “no me quieren entregar a mi hijo” “seguro que tienen algún interés en mis hijos”, “no me quieren atender”, etc.

Estas demandas describen insatisfacción de estos usuarios, sin embargo, hace falta conocer si esta insatisfacción está relacionado a la calidad de atención del personal más que al sistema mismo, que brinda pautas concretas para atender los casos.

La filosofía de la excelencia administrativa conlleva al perfeccionamiento de los procesos con el objetivo de dar mejores servicios y generar satisfacción en los usuarios. Las características de las políticas de las instituciones del sector público tienen serias restricciones que, añadido a la numerosas demanda del tipo de usuarios frente a la realidad social nacional, y las limitaciones de la cultura en las áreas sociales marginales afectan el reconocimiento de la calidad de atención y la satisfacción que se puede alcanzar a través de los servicios sociales y la atención pública. Se aspira alcanzar una cultura institucional orientada al buen servicio al usuario, hacia la excelencia en las relaciones institución atención y servicio más allá de discursos políticos alcanzar la calidez de la interacción con: cortesía, amabilidad, sonrisas En dicha aspiración formulamos la siguiente interrogante.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción

con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Objetivos específico 2

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Objetivos específico 3

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Las variables son:

Variable 1: Calidad de atención

Características de un servicio integrado y accesible de los responsables de un servicio y que responde a cualquier necesidad del usuario, desarrollando una práctica en el escenario familiar y la comunitario. (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 33).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Es el resultado de la valoración subjetiva que realiza el usuario al comparar las expectativas que trae con respecto a un servicio, con el desempeño efectivo del servicio que recibe, tal y como lo percibe luego de utilizarla. (Castrillon y Díaz, 2010, p. 33).

2.2. Operacionalización de variables

En las tablas se describe la operacionalización de cada una de las variables de la investigación:

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos y Valores
Accesibilidad	- Accesibilidad a servicios complementarios - Accesibilidad a servicios organizacionales	1 – 4		
Continuidad	- Continuidad longitudinal - Continuidad basada en frecuencia de visita	5 – 8		
Integralidad	- Conocimiento de la población a cargo - Orientación preventiva	9 – 12	1= Nunca 2= Casi nunca	Bajo 30 – 69
Integración	- Orientación en los servicios - Coordinación multidisciplinaria	13 – 16	3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Medio 70 – 110 Alto 111 – 150
Interacción	- Atención al usuario - Dedicación en la atención	17 – 20		
Trato interpersonal	- Grado de empatía con el usuario - Grado de relación con el usuario	21 – 25		
Confianza	- Seguridad con el profesional - Confianza en la competencia del profesional	26 – 30		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos y Valores
Imagen	- La institución es cómoda y moderna	1 – 10		
	- La institución cumple con las funciones que tiene			
	- El personal que atiende suele estar bien presentable			
	- Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados			
Producto o servicio	- La infraestructura de la institución está bien hecha	11 – 20		
	- Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho			
	- Es fácil encontrar quien brinda el servicio que requiero			
	- Recibo información de los servicios que ofrece esta institución			
	- Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el servicio que requiero			
	- Cualquier persona puede ser atendido en esta institución			
Proceso	- La institución me soluciona los problemas que tengo	21 – 30		
	- La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco			
	- Los equipos que utiliza la institución son modernas			
	- Los procedimientos en esta institución son ágiles			
	- En esta institución cada quien hace lo que debe			

2.3. Metodología

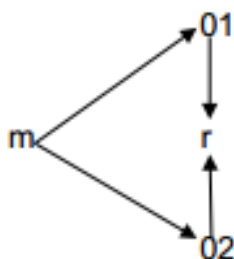
El método fue el hipotético-deductivo, cuyo desarrollo implicó “la formulación de supuestos o hipótesis para luego deducir su validez en función de evidencia observable, para de esa manera refutar o corroborar una teoría” (Cimaomo, 1980, p. 4).

2.4. Tipos de estudio

La investigación fue básico porque su propósito fue “recolectar información de la realidad para aumentar los conocimientos teóricos en referencia a las variables de estudio y de esa manera descubrir algún principio o ley” (Valderrama, 2013, p. 38).

2.5. Diseño

El desarrollo de la investigación se ejecutó a través de un diseño no experimental, pues su ejecución no requirió manipular alguna de las variables identificadas; transeccional porque “la medición de estas la variables solo se realiza en un tiempo único; correlacional en vista que pretende hallar las posibles relaciones que pudiese existir entre las variables, determinando a su vez el grado dicha relación” (Carrasco, 2009, p. 73). Este diseño se esquematiza del siguiente modo:



En tanto:

m = Muestra de estudio

01 = Var. 1

02 = Var. 2

r = Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está determinada por 600 usuarios (referentes familiares) de la Unidad de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, que solicitan tienen casos de fiscalía o disposición física comprendidos en el periodo de los meses de: agosto a octubre 2015.

Muestra:

El tamaño muestral se determina a través de la fórmula (Cochrane, 1990):

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

En tanto:

N= número de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

E= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 600

En función a la fórmula utilizada se determina que la muestra será de 234 usuarios como mínimo.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar de datos de las dos variables fue la encuesta.

2.7.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

Cuestionario de valoración de la calidad de atención

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de valoración de la calidad de atención.
Autora:	Adaptado de Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco (2012)
Procedencia:	Cuestionario PCAS. USA
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa el nivel de valoración que los usuarios brindan a la institución que los atiende.

Descripción

El instrumento se estructuró en base a 30 ítems, que se distribuyen del siguiente modo:

Comprensión emocional de sí mismo: 4 ítems

Accesibilidad: 4 ítems

Continuidad: 4 ítems

Integralidad: 4 ítems

Integración: 4 ítems

Interacción: 4 ítems

Trato interpersonal: 5 ítems

Confianza: 5 ítems

Cada reactivo del instrumento se responde según la siguiente escala tipo Likert:

- 1= Nunca
- 2= Casi nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Calificación

El cuestionario se califica sumando los puntajes obtenidos cada ítem, los cuales se distribuyen de acuerdo a siete dimensiones: Accesibilidad, Continuidad, Integralidad, Integración, Interacción, Trato interpersonal, Confianza.

Interpretación:

Los puntajes directos obtenidos con el instrumento pueden ser interpretados a través de niveles con ayuda de la siguiente tabla:

Tabla 3.

Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de atención

	Baja	Medio	Alto
Accesibilidad	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Continuidad	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Integralidad	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Integración	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Interacción	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Trato interpersonal	5 - 12	13 - 22	23 - 30
Confianza	5 - 12	13 - 22	23 - 30

Cuestionario de valoración de la satisfacción del usuario

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de valoración de la satisfacción del usuario.
Autora:	Propia, a partir del modelo de Castrillón y Díaz (2010)
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa el nivel de satisfacción del usuario ante un servicio recibido.

Descripción

El instrumento se estructuró en base a 30 ítems, que se distribuyen del siguiente modo:

Imagen: 10 ítems

Producto o servicio: 10 ítems

Proceso: 10 ítems

Cada reactivo del instrumento se responde según la siguiente escala tipo Likert:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Calificación

El cuestionario se califica sumando los puntajes obtenidos cada ítem, los cuales se distribuyen de acuerdo a tres dimensiones: Imagen, Producto o Servicio y Proceso.

Interpretación:

Los puntajes directos obtenidos con el instrumento pueden ser interpretados a través de niveles en función a la siguiente tabla:

Tabla 4.

Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción del usuario

	Baja	Medio	Alto
Imagen	10 - 26	27 - 43	44 - 50
Producto o servicio	10 - 26	27 - 43	44 - 50
Proceso	10 - 26	27 - 43	44 - 50

2.7.3 Validez de los instrumentos

Validez es el grado en el que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). En la presente investigación los instrumentos son el Cuestionario de valoración de la calidad de atención y el Cuestionario de valoración de la satisfacción del usuario, los cuales se validan a través del juicio de expertos, quienes evalúan cada ítem en función a su contenido

Como se puede observar en la Tabla 5, los expertos consensuaron al calificar positivamente los instrumentos puesto que determinaron que estos son suficientes y aplicables.

Tabla 5

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Opinión
Alfaro Mendives, Karen	Hay suficiencia
Sánchez Macías Milagros E.	Hay suficiencia
Never Baras Valle	Hay suficiencia

2.7.4 Confiabilidad

Con el fin de comprobar la confiabilidad de los instrumentos de medición elaborados, se llevó a cabo una prueba piloto a 30 usuarios con características similares a la muestra señalada en el estudio y con los datos que se obtuvieron se procedió a analizar la consistencia de los ítems a través del Coeficiente alfa de Crombach.

La valoración del coeficiente obtenido se hizo según el criterio de Hernández, Fernández y Baptista (2006), quienes señalaron que un coeficiente por encima de 0,75 es aceptable:

Tabla 6.

Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de valoración de la calidad de atención	,973	30
Cuestionario de valoración de la satisfacción del usuario	,941	30

Como se observa los coeficientes obtenidos son 0,973 y 0,941, concluyéndose que los instrumentos evaluados cumplen el criterio de confiabilidad.

2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se realizó por medio de métodos estadísticos, con apoyo del SPSS v23. Esto permitió presentar los datos del siguiente modo:

Porcentajes y frecuencias para tener la posibilidad de describir las variables estudiadas en tablas de frecuencias y figura de barras.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov, para establecer que la distribución de los datos son normales, siendo la regla de decisión: Si $p > 0,05$, entonces la distribución evaluada es diferente a la distribución normal.

Prueba de correlación de Spearman, para establecer las posibles relaciones entre las variables medidas. La significación se determinó con la siguiente:

Si $p < 0,05$; entonces se procede a rechazar la H_0 .

Para establecer el nivel de relación que existe entre las variables estudiadas se utilizó la nomenclatura propuesta por Martínez (2009):

- 0,25	: Escasa o nula
0,26-0,50	: Débil
0,51- 0,75	: Entre moderada y fuerte
0,76- 1,00	: Entre fuerte y perfecta

2.9. Aspectos éticos

Como parte del proceso de investigación se consideraron los respectivos aspectos éticos que son esenciales para su desarrollo; en razón a ello, la participación de cada uno de los sujetos e la muestra requirió de la necesaria aplicación del consentimiento informado, luego del cual todos los sujetos accedieron a participar libremente.

Del mismo modo, se mantuvo el anonimato de los sujetos de estudio, cuidando que la recopilación de datos sea respetando la individualidad de cada uno de ellos y sin emitir juicio alguno. También se cuidó que los instrumentos estén debidamente resguardados hasta su codificación y registro, luego del cual fueron destruidas.

III. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 7

Niveles de calidad de atención percibida por los usuarios

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	4	1,7
Medio	98	41,9
Alto	132	56,4
Total	234	100,0

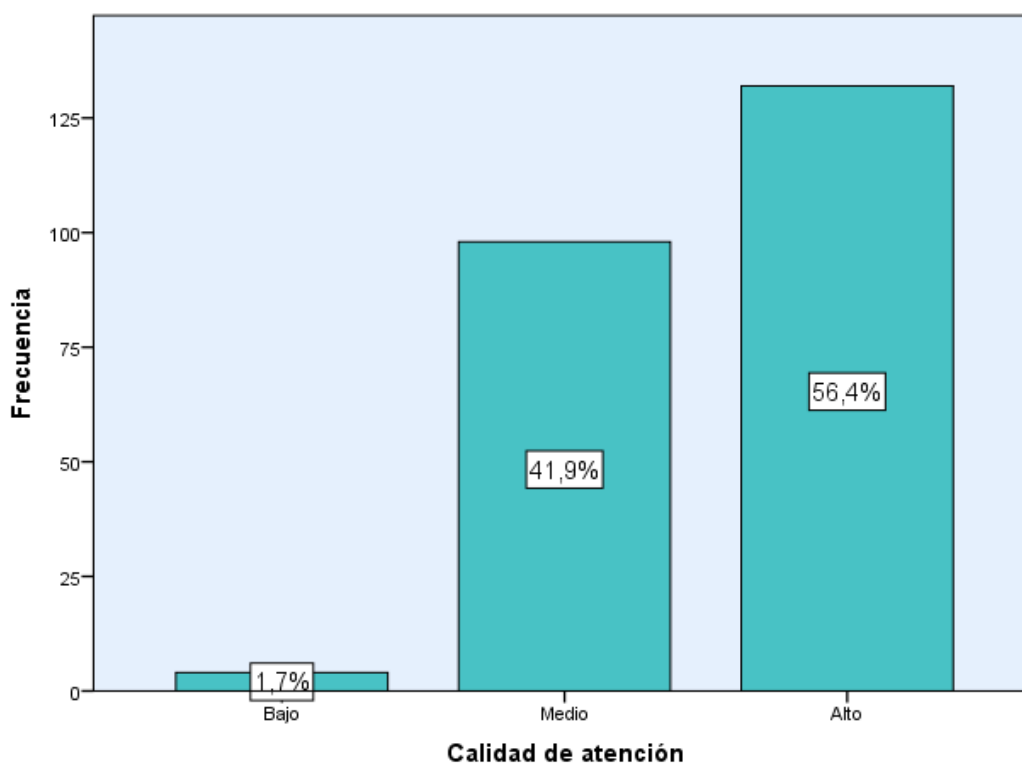


Figura 1. Niveles de calidad de atención percibida por los usuarios

En la Tabla 7 se aprecia que el 56,4% de los usuarios del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables percibe que el nivel de calidad de atención es alto, el 41,9% que es a un nivel medio y el 1,7% a un nivel bajo. Estos mismos hallazgos se presenta en la Figura 1.

Tabla 8

Niveles de satisfacción con la imagen de la institución evaluada

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	11	4,7
Medio	94	40,2
Alto	129	55,1
Total	234	100,0

Fuente: Elaboración propia

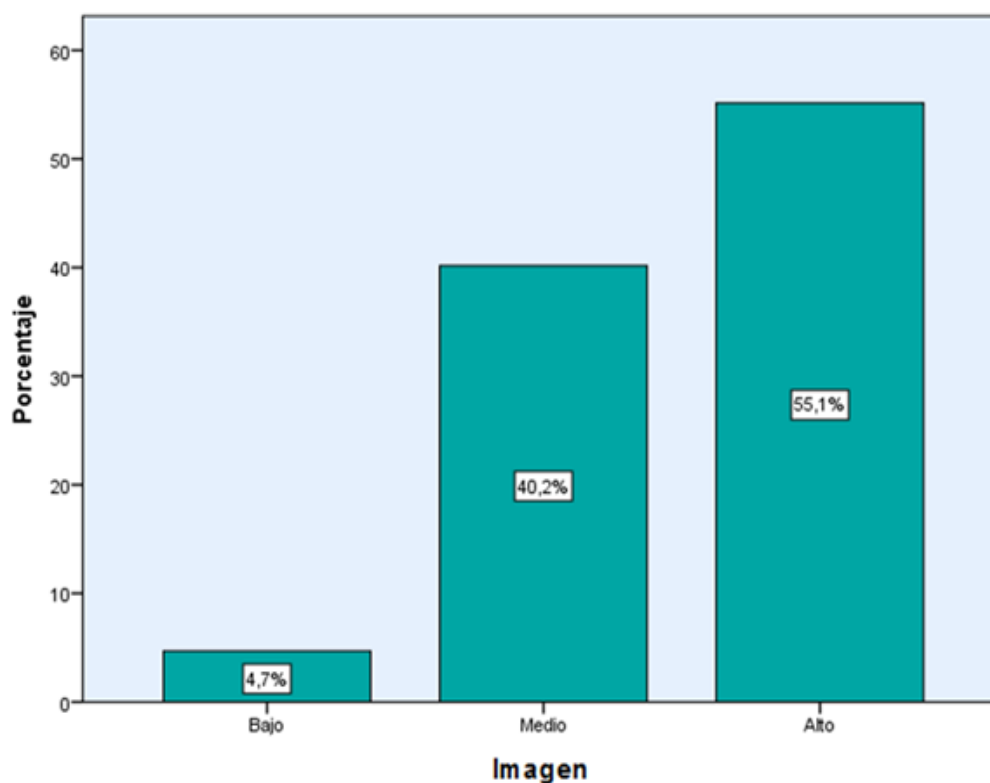


Figura 2. Niveles de satisfacción con la imagen de la institución evaluada

En la Tabla 8 se aprecia que el 55,1% de los usuarios del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables señalan que su nivel de satisfacción con la imagen de la institución es un nivel alto, el 40,2% que su nivel de satisfacción es medio y el 4,7% que es bajo. Estos mismos hallazgos se presenta en la Figura 2.

Tabla 9

Niveles de satisfacción con el servicio que brinda la institución evaluada

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	20	8,5
Medio	148	63,2
Alto	66	28,2
Total	234	100,0

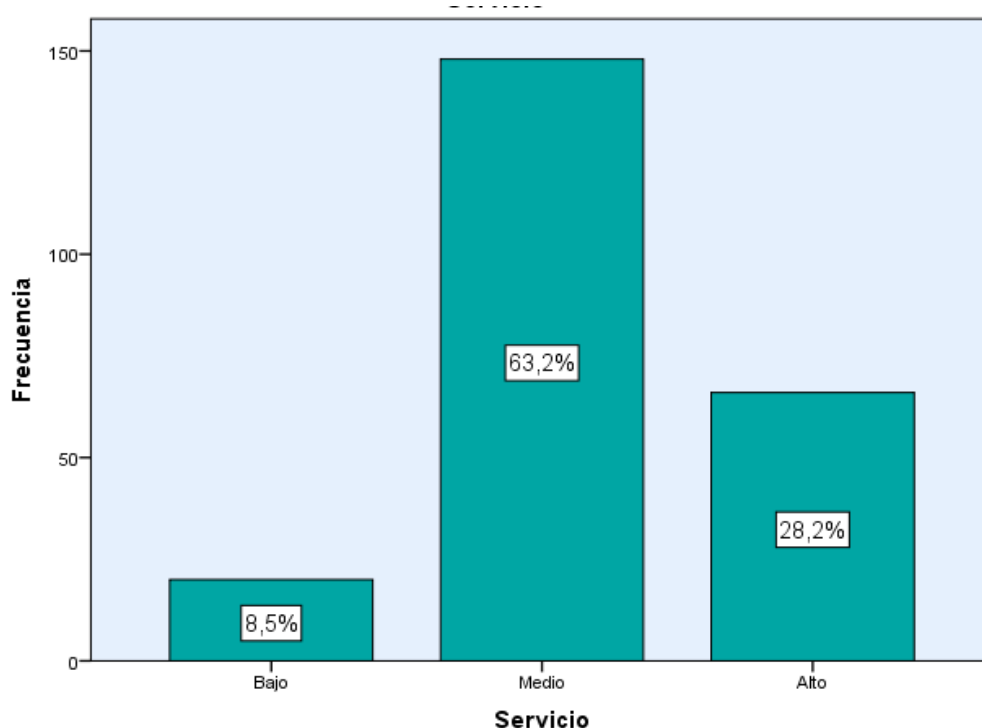


Figura 3. Niveles de satisfacción con el servicio que brinda la institución evaluada

En la Tabla 9 se aprecia que el 63,2% de los usuarios del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables señalan que su nivel de satisfacción con el servicio que brinda la institución es un nivel medio, el 28,2% que su nivel de satisfacción es alto y el 8,5% que es bajo. Estos mismos hallazgos se presenta en la Figura 3.

Tabla 10

Niveles de satisfacción con los procesos de la institución evaluada

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	26	11,1
Medio	184	78,6
Alto	24	10,3
Total	234	100,0

Fuente: Elaboración propia

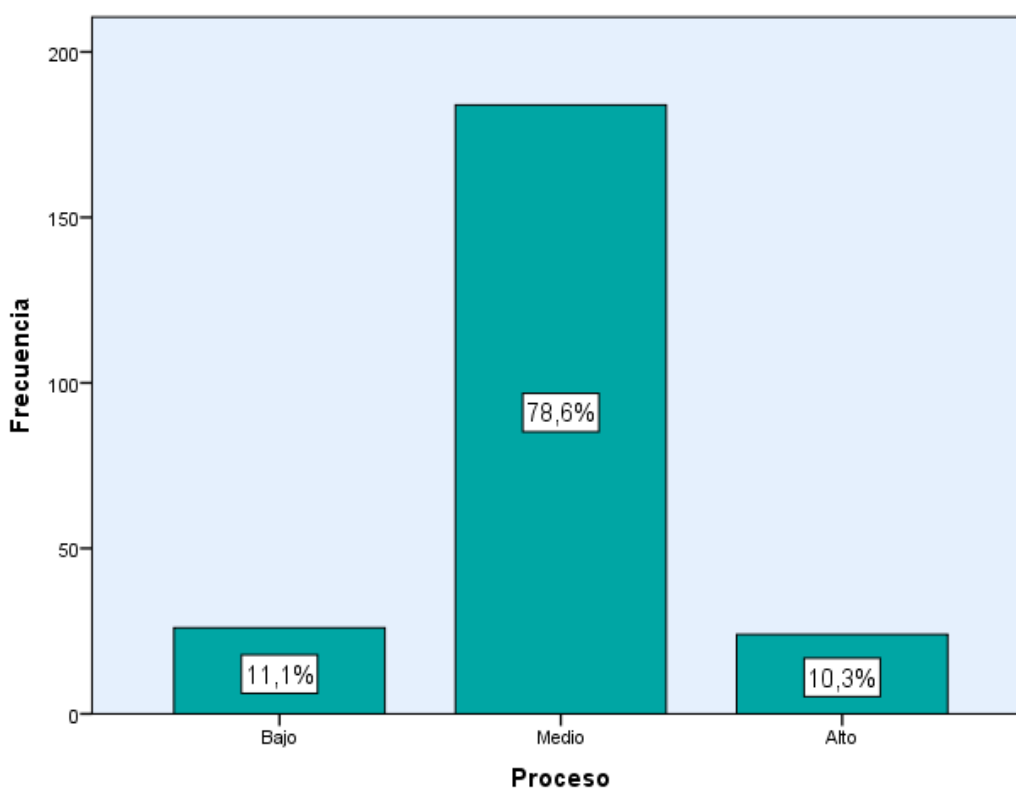


Figura 4. Niveles de satisfacción con los procesos de la institución evaluada

En la Tabla 10 se aprecia que el 78,6% de los usuarios del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables señalan que su nivel de satisfacción con los procesos que implementa la institución para brindar sus servicios, es un nivel medio, el 10,3% que su nivel de satisfacción es alto y el 11,1% que es bajo. Estos mismos hallazgos se presenta en la Figura 4.

Tabla 11

Niveles de satisfacción del usuario de la institución evaluada

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	4	1,7
Medio	98	41,9
Alto	132	56,4
Total	234	100,0

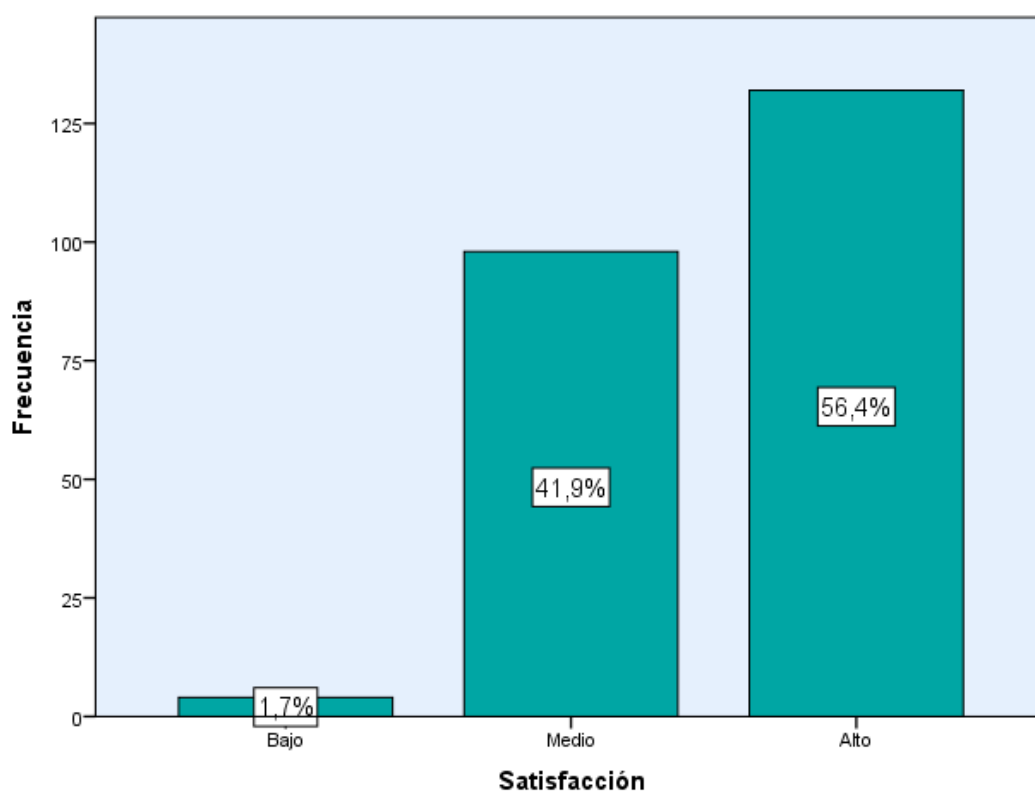


Figura 5. Niveles de satisfacción del usuario de la institución evaluada

En la Tabla 11 se aprecia que el 56,4% de los usuarios del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables señalan que su nivel de satisfacción en general es alto, el 41,9% que su nivel de satisfacción es medio y el 1,7% que es bajo. Estos mismos hallazgos se presenta en la Figura 5.

3.2. Comprobación de hipótesis

Antes de proceder con la comprobación de hipótesis, se procedió a valorar la normalidad de la distribución de datos obtenidos y en función a ello seleccionar la prueba estadística adecuada para ello. Con este fin se utiliza la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra, siendo los resultados lo siguiente:

Tabla 12.

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

	N	Z de Kolmogorov- Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
Calidad de atención	234	1.024	.245
Imagen	234	1.860	.002
Servicio	234	1.485	.024
Proceso	234	2.074	.000
Satisfacción del usuario	234	1.405	.039

Decisión:

Tomando en cuenta el nivel de significancia de la tabla (p valor), se observa que estos van desde 0,000 a 0,039, siendo que mayoría son menores a 0,05 y solo uno es mayor a 0,05 (0.245), la que corresponde a calidad de atención y justamente la variable con la que se correlaciona las otras. Para utilizar estadística paramétrica es necesario que todas las distribuciones se ajusten a la normal, y como una de las distribuciones no cumple con ese criterio se decide utilizar estadística no paramétrica: La Prueba "rho" de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

H_G: Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

La tabla 13 revela que hay relación fuerte y significativa ($\rho = 0.843$; $p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Estos resultados llevan a decidir por el rechazo de la hipótesis nula; lo que significaría que se comprueba la existencia de relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen.

		Calidad de atención	Imagen
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
Imagen	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

La tabla 14 revela que hay relación fuerte y significativa ($\rho = 0.673$; $p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen. Estos resultados llevan a decidir por el rechazo de la hipótesis nula; lo que significaría que se comprueba la existencia de relación entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

H₂: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio.

		Calidad de atención	Servicio
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
Servicio	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

La tabla 15 revela que hay relación fuerte y significativa ($\rho = 0.854$; $p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio. Estos resultados llevan a decidir por el rechazo de la hipótesis nula; lo que significaría que se comprueba la existencia de relación entre la calidad de atención y satisfacción con el servicio.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos.

		Calidad de atención	Proceso
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
Proceso	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

La tabla 16 revela que hay relación fuerte y significativa ($\rho = 0.750$; $p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos. Estos resultados llevan a decidir por el rechazo de la hipótesis nula; lo que significaría que se comprueba la existencia de relación entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos.

IV. Discusión

Tras el análisis realizado, se ha encontrado que existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario ($r = 0.843$), lo cual significa que aquellas características de un servicio integrado que responde a las necesidades del usuario (Benachi, Castillo, Vilaseca, Torres y Risco, 2012, p. 33), está relacionado a la respuesta del usuario con respecto a la percepción resultante de la evaluación de la discrepancia entre sus expectativas iniciales y el rendimiento o resultado efectivo del servicio recibido. (Castrillon y Díaz, 2010, p. 33). Otros trabajos previos, como la realizada por Pérez (2015) coincide con lo descrito ya que en su estudio apreció un alto nivel de satisfacción y una mejoría en la calidad de atención en la muestra estudiada, sugiriendo que ambas variables se hallan relacionadas.

Del mismo modo, se ha encontrado que existe una relación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen de la institución evaluada ($r = 0.673$), lo cual significa que aquellas características de un servicio integrado que responde a las necesidades del usuario (Benach y otros 2012, p. 33), está relacionado a imagen de modernidad, solidez, presentación personal de los funcionarios, diseño interior y diseño exterior de la infraestructura, que proyecta la institución (Castrillon y Díaz, 2010, p. 40). Estos mismos resultados obtienen Medina y Esquicha (2012) en su investigación realizada e informan que el nivel de satisfacción general está relacionado al trato brindado, seguido de la infraestructura y la alimentación.

Asimismo, se ha encontrado que existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio ($r = 0.854$), lo cual significa que aquellas características de un servicio integrado que responde a las necesidades del usuario (Benachi, y otros 2012, p. 33), está relacionado a las satisfacción con el servicio en términos de costo del servicio recibido, facilidad de acceso a los servicios, conocimiento de los servicios ofrecidos y facilidad para solicitar un servicio (Castrillon y Díaz, 2010, p. 40). Estos resultados concuerdan con lo obtenido por otros investigadores (Quizhpilema, Sinchi y Tacuri, 2013; Borre, 2013; Palomino, Estrada y Villaverde, 2013) quienes señalan que la calidad de

atención se relaciona con la satisfacción, precisando que la calidad en el cuidado es lo que genera buenos niveles de satisfacción.

También se ha evidenciado que existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos ($r = 0.750$), lo cual significa que aquellas características de un servicio integrado que responde a las necesidades del usuario (Benachi y otros 2012, p. 33), está relacionado a la satisfacción con los procesos implementado por la institución para la solución de inquietudes, flexibilidad en los trámites y tecnología utilizada (Castrillon y Díaz, 2010, p. 41). Los mismos resultados encuentra Remuzgo (2009), cuando concluye que la ausencia de mecanismos de coordinación, bajos conocimiento y manejo insuficiente de protocolos de atención dificulta la mejora de la calidad de atención de los servicios.

V. Conclusiones

- Primera: Se ha determinado que existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario ($r = 0.843$), en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, 2015., lo que indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción del usuario.
- Segunda: Se ha hallado una relación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen ($r = 0.673$), en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables lo cual indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción con la imagen que proyecta la institución hacia la comunidad y la ciudadanía.
- Tercera: Existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio ($r = 0.854$), del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerablelo, lo cual indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción con el servicio que brinda la institución.
- Cuarta: Se ha evidenciado una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos ($r = 0.750$), en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, hecho que indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción con los procesos que implementa la institución para brindar los servicios que ofrece.

VI. Recomendaciones

- Primera: Es necesario fortalecer competencias en el personal Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, sobre todo en cuanto a información, trato y gestión por resultados a fin de elevar la calidad de atención durante la entrega del servicio en vista que está relacionado a satisfacción del usuario.
- Segunda: Es importante enfatizar aspectos de organización institucional, desempeño del personal y la infraestructura para elevar la calidad de atención porque está relacionada con la satisfacción del usuario con respecto a la imagen que proyecta la institución hacia la comunidad y la ciudadanía.
- Tercera: Se debe utilizar medios comunicacionales eficaces para la difusión de los niveles, requisitos y medios para acceder fácilmente al servicio que brinda la institución en vista que relacionada a la satisfacción del usuario con respecto al servicio recibido.
- Cuarta: Es relevante efectivizar las tareas del personal y agilizar procedimientos para atender las demandas de los usuarios a fin de elevar los niveles de satisfacción del usuario con respecto a los procesos que implementa la institución para hacer entrega del servicio que ofrece.

VII. Referencias

- Álvarez, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Madrid: Editorial Ideas propias.
- Benachi, N., Castillo, A., Vilaseca, J., Torres, S. y Risco, E. (2012). Validación de la versión en español del cuestionario PCAS para evaluar la atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 31(1), 32-39.
- Berry, L., Bennet, C. y Brown, C. (2003). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bethencourt, M. (2005): La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos: el caso de la isla de La Palma. *Pasos, Revista de turismo y patrimonio cultural*, 3(2), 265-272.
- Borre Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de salud de Barranquilla* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Concepción de Chile: Universidad de Bio – Bio. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf>.
- Castrillon M. y Díaz, L. (2010). Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. Caso de estudio: clientes (personas naturales) de un banco nacional. *Apuntes del CENES*, 29(49), 31 – 46.
- Chávez P., Ramos W. y Galarza, C. (2009). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Revista Dermatología Peruana* 19(1), 22 – 31.
- Cimaomo, G. (1980). *La investigación científica*. Disponible en http://www.kaleidoscopio.com.ar/fs_files/user_img/academia/filosofia_/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Cruz, I. (1990). *Fundamentos de marketing*. Barcelona: Ed. Ariel.
- García, I. (2001). *CRM, Gestión de la relación con los clientes*. Madrid: Ed. FC.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*: Madrid Ed. Esic.

- Grönroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. *Review of Business*, 9(1), 10-13.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Horovitz, J. (2005). *Los secretos del servicio al cliente: movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Madrid: Ed. Pearson Educación.
- IDEA (International Institute for Democracy and Electoral Assistance) (2004). *Los nudos críticos de la gobernabilidad. Propuestas para un buen gobierno*. Stockholm: IDEA.
- ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- Jiménez, M. y Villegas M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de Enfermería Cardiológico*, 11 (2), 58-65.
- Kotler, P., Bloom, P. y Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*, México: Ed. Paidós.
- Labrador, H. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEA. Disponible en http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.
- Martínez, R. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 8(2), 1-19.
- Martínez-Tur, V. (2000): Calidad de servicio y satisfacción de los clientes: un estudio en establecimientos turísticos. *Estudios sobre Consumo Ministerio de Sanidad y Consumo*, 55, 29-41.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente*. Madrid: Ed. Síntesis.
- Medina M. y Esquicha A. (2012). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Revista Enfermería Herediana*, 6(2), 96-106.
- Merk (2005). *Como gestionar la fidelidad del cliente*. Disponible en: <http://www.merk2.com/index.php/articulos/67-como-gestionar-lafidelidad-del-cliente>.

- Ortega, E. (2003). *La internacionalización del turismo de golf en España, una puerta al turismo sostenible*, pp. 1-35, en Ortega, E. (coordinador) (2003), *Investigación y estrategias turísticas*. Madrid: Ed. Thomson.
- Palomino V., Estrada A. y Villaverde G. (2013). *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo Atendido en la Consulta Externa del Centro de Salud Surquillo en el Periodo Abril-Mayo 2013*. V Congreso Nacional de Medicina Familiar y Comunitaria y II Congreso Nacional de Atención Primaria Hatun Rij Chariy. Cusco.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (1), 41-50.
- Pascual, M. (2006). Calidad de servicio en supermercados: una propuesta de medición. *Psicothema*, 18(3), 661-667.
- Pérez, J. (2015). *La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014”* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Madrid: Editorial Ideas propias.
- Quizhpilema S., Sinchi A. y Tacuri M. (2013). *Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital “Homero Castanier Crespo* (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.
- Remuzgo S. (2009). *La gestión pública de las políticas de salud en adolescentes: Análisis del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de Adolescentes orientado a la Mejora de la Calidad de Atención de los Servicios del Hospital de Huaycán. Período 2005 al 2008* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*. Sevilla: CEADE.
- Rey, M. (Coord.), (2004): *Fundamentos de marketing turístico*. Madrid: Ed.

Síntesis.

- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. Disponible en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Ruiz, M. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Ed. AECA.
- Seclen, J. y Darras, C. (2006). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 66(2), 127 – 141.
- Senlle, A., Martínez, E. y Martínez, N. (2001). *ISO 9000-2000, Calidad en los servicios*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Serrano, A., López, M. y Gómez, R. (2007). Gestión de la Calidad y Turismo: Revisión e implicación para futuras investigaciones. *Cuadernos de Turismo*, 20, 251-266.
- Solórzano G. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. *Revista El buzón de Pacioli*, 12(82). México. Disponible en <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Stanton, W., Etzel M. y Walker B. (2007). *Fundamentos del marketing* (14ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Urriago, M., Viafara, L. y Acevedo, M. (2010). *Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios*. Santiago de Cali: HUV-Colombia.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vega S. y González E. (2013). Modernización y gerencia pública. *Revista administrativa de empresas*, 53(5). Disponible en http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902013000500008&script=sci_arttext
- Zaltman, G. (2011). *Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos*. Santiago de Chile: Departamento de Estudio y

Desarrollo, Marcela Pezoa.

Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993): *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo científico

1. TÍTULO

“Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de evaluación en la Dirección de Investigación Tutelar – MIMP, 2015”.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Nancy Rosalía Quispe Aguirre
nancyquispe68@gmail.com
Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

Con la presente investigación se estudia la calidad de atención y la satisfacción del usuario, siendo el objetivo determinar la relación entre ambas variables en una dirección del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- MIMP., el cual resulta relevante en medida que redundará en la mejora de la calidad del servicio de una institución del Estado que atiende personas en situación de vulneración de sus derechos. La investigación asume un enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional, utilizándose una muestra de 234 usuarios seleccionados en forma aleatoria. Se utilizaron un instrumento para cada variables los cuales sometidos a la validación respectiva. Los resultados señalan que existe una correlación fuerte ($Rho=0.843$) entre las variables descritas, concluyéndose que la calidad de atención está fuertemente relacionada con la satisfacción del usuario, principalmente en lo referente a la imagen, el servicio y los procesos implicados.

PALABRAS CLAVES

Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Institución pública

4. ABSTRACT

With the present investigation there is studied the quality of attention and the satisfaction of the user, being the aim to determine her MIMP to determine the relation between both variables in a direction of the Department of the Woman and Vulnerable Populations-., which turns out to be relevant in measure that will rebound to the improvement of the quality of the service of an institution of the State to that he attends persons in situation of violation of his rights. The investigation assumes a quantitative approach and not experimental design correlational, being in use a sample of 180 users selected in random form. There were in use an instrument for every variables which submitted to the respective validation. The results indicate that there exists a strong correlation ($Rho=0.843$) between the described variables,

concluding that the calidad of attention it is strongly related to the satisfaction of the user, principally in what concerns the image, the service and the implied processes.

KEYWORDS

Quality of service, Satisfaction of the user, Public institution.

5. INTRODUCCIÓN

En el campo del desarrollo del talento humano resulta importante el desarrollo de capacidades y procesos que permitan al personal brindar un servicio de calidad al usuario y cuya efectividad se verá reflejada en las percepciones de éstos en estados de satisfacción frente al servicio recibido.

Calidad de atención se refiere a “una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los usuarios con respecto a sus demandas y de esa manera mejorar su percepción acerca del servicio entregado” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.8).

Para Colunga (1995), son las “características de un servicio que responde a las necesidades del cliente. Por esta razón, un cliente con sus necesidades y expectativas cubiertas es un cliente satisfecho y calidad es satisfacer al cliente”. (p. 18). Otra forma de visualizar la calidad de atención, es el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke (citado en Pérez, 2007); quienes consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas, los cuales giran alrededor del usuario en una interacción creativa. Esta relación, más que una estructura constituye un proceso, que obliga a la organización a incluir al cliente en la concepción del servicio. Considerando los anteriores conceptos, podemos decir que cuando hablamos de atención al usuario nos referimos al conjunto de servicios que una institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los usuarios, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la institución puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen.

En referencia a la variable satisfacción del usuario, Reyes, Mayo y Loredo (2009) la definen como “un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (p. 17). Para estos autores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es

decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio. Por su parte Phillip Kotler citado por Labrador (2006), señala que satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”. La satisfacción del usuario también es definida como “el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida” (Chávez, Ramos y Galarza, 2009, p.23). Desde lo señalado se puede decir que la satisfacción es la evaluación que realiza el usuario respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.

Sin embargo, lo cierto es que en el Perú existe una grave desconfianza de las instituciones públicas y esta desconfianza está relacionada a percepciones de descoordinación y conflictos que generan gastos en vano, e ineficacia en la entrega de servicios sobre todo actualmente donde existen otras nuevas demandas sociales. Hay una inadecuada separación del arte de la gerencia entre sectores públicos y privado (Vega y González, 2013). Según el IDEA (International Institute for Democracy and Electoral Assistance, 2004), el sistema estatal actual (especialmente los poderes Judicial, Ejecutivo, Legislativo y algunos gobiernos regionales y locales) tiene un alto grado de desaprobación de parte de la opinión pública, con cifras que superan el 85 por ciento. Siendo uno de los principales indicadores de ello la calidad de atención que brindan los servidores públicos. Las características de las políticas de las instituciones del sector público tienen serias restricciones que, añadido a la numerosas demanda del tipo de usuarios frente a la realidad social nacional, y las limitaciones de la cultura en las áreas sociales marginales afectan el reconocimiento de la calidad de atención y la satisfacción que se puede alcanzar a través de los servicios sociales y la atención pública.

Si bien es cierto que la mayoría de los estudios empíricos realizados concluyen en que una mayor calidad del servicio tiene como resultado un mayor grado de satisfacción de los usuarios, estos dos términos presentan ciertas analogías, pero también determinadas diferencias ya que los consumidores realizan sus juicios de valor sobre la calidad de los servicios, pero con anterioridad los proveedores del servicio necesitan conocer y medir las expectativas de los usuarios, para poder diseñar los servicios y planificar su puesta a disposición del usuario alineando todos los esfuerzos de la institución con los factores críticos de satisfacción (Merk, 2005).

De esta manera el objetivo de este estudio es conocer si es que el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar (DIT) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables ha previsto acciones para mejorar la calidad del servicio que ofrece ya que de ser así los usuarios a quienes atiende tendrían niveles aceptables de satisfacción. Estos usuarios son generalmente familiares de las niñas, niños y adolescentes (NNA), que vienen con la expectativa de contar con alguna medida de protección a su favor. La población de usuarios que concurren al área de evaluación de la DIT, son familiares de estos NNA puestos a disposición de la DIT, que por lo general manifiestan diferentes estilos de actitudes y comportamientos frente a la atención recibida por los profesionales.

La filosofía de la excelencia administrativa conlleva al perfeccionamiento de los procesos con el objetivo de dar mejores servicios y generar satisfacción en los usuarios. Se aspira alcanzar una cultura institucional orientada al buen servicio al usuario, hacia la excelencia en las relaciones institución atención y servicio más allá de discursos políticos alcanzar la calidez de la interacción con: cortesía, amabilidad, sonrisas En dicha aspiración es que se realiza el presente estudio.

6. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica y de enfoque es cuantitativo, el diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo correlacional. La muestra es de tipo probabilística compuesta por 234 usuarios de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP seleccionados en forma aleatoria.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.973, para el cuestionario de calidad de atención y 0.941 para el cuestionario de satisfacción del usuario; ello significa que existe una alta confiabilidad en los dos instrumentos.

Los datos fueron obtenidos en forma colectiva, contando con el consentimiento informado respectivo. El análisis descriptivo es presentado en tablas de frecuencias y porcentajes y la parte inferencial, que corresponde a la comprobación de hipótesis, se realizaron mediante el coeficiente rho de Spearman.

7. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados del análisis descriptivo de las variables de estudio

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)
Niveles de calidad de atención percibida por los usuarios	11	4,7	94	40,2	129	55,1	234	100,0
Niveles de satisfacción del usuario de la institución evaluada	4	1,7	98	41,9	132	56,4	234	100,0

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 1 la tendencia en cuanto a la percepción de la calidad de atención de los usuarios del área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, es hacia niveles altos (55,1%). Lo mismo se observa en los niveles de satisfacción del usuario (56,4%). Esto denota en primera instancia una relación directa entre ambas variables.

Tabla 2

Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario

	Rho	p
Calidad de atención Satisfacción del usuario	,843**	,000
Calidad de atención Imagen	,673**	,000
Calidad de atención Servicio	,854**	,000
Calidad de atención Proceso	,750**	,000

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la relación estadística entre las variables de estudio, se ha calculado el coeficiente rho de Spearman, obteniéndose correlación de 0.843 (fuerte correlación), entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Asimismo se encuentra que la calidad de atención se relaciona en mayor grado con la satisfacción en cuanto al servicio recibido (0,854), con los procesos que implementa la institución para brindar un mejor servicio (0,750) y con la imagen que proyecta la institución (0,673).

8. DISCUSIÓN

Tras el análisis realizado, se ha encontrado que existe una relación fuerte entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, lo cual significa que aquellas características de un servicio integrado que responde a las necesidades del usuario (Benachi y otros, 2012, p. 33), está relacionado a la respuesta del usuario con respecto a la percepción resultante de la evaluación de la discrepancia entre sus expectativas iniciales y el rendimiento o resultado efectivo del servicio recibido. (Castrillon y Díaz, 2010, p. 33). Otros trabajos previos, como la realizada por Pérez (2015) coincide con lo hallado en tanto que en su estudio apreció un alto nivel de satisfacción y una mejoría en la calidad de atención en la muestra estudiada, sugiriendo que ambas variables se hallan relacionadas. Estas relaciones se puntualizan en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, de ese modo se reporta que la calidad de atención se relaciona con la imagen que proyecta la institución, los servicios que ofrece y los procesos que se implementan para brindar dichos servicios. Estos mismos resultados han sido reportados por diversos autores como Medina y Esquicha (2012) quienes señalan que la satisfacción general está relacionado al trato brindado, seguido de la infraestructura y la alimentación. Asimismo se ha precisado que la calidad en el cuidado es lo que genera buenos niveles de satisfacción (Quizhpilema, Sinchi y Tacuri, 2013; Borre, 2013; Palomino, Estrada y Villaverde, 2013) y que la ausencia de mecanismos de coordinación, bajos conocimiento y manejo insuficiente de protocolos de atención dificulta la mejora de la calidad de atención de los servicios (Remuzgo, 2009).

9. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario ($r = 0.843$), lo que indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción del usuario.
2. Se ha hallado una relación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con la imagen ($r = 0.673$), lo cual indica que a mayor calidad de atención existirá mayor

satisfacción con la imagen que proyecta la institución hacia la comunidad y la ciudadanía.

3. Existe una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con el servicio ($r = 0.854$), lo cual indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción con el servicio que brinda la institución.
4. Se ha evidenciado una relación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables calidad de atención y satisfacción con los procesos ($r = 0.750$), hecho que indica que a mayor calidad de atención existirá mayor satisfacción con los procesos que implementa la institución para brindar los servicios que ofrece.

10. REFERENCIAS

Benachi N. y otros. (2012). *Validación de la versión en español del cuestionario PCAS para evaluar la atención primaria de salud*. Revista Panamericana de Salud Pública, 32(9).

Castrillon M. y Díaz, L. (2010). *Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales*. Caso de estudio: clientes (personas naturales) de un banco nacional. Apuntes del CENES, 29(49), pp. 31 – 46

Chávez P., Ramos W. y Galarza, C. (2009). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Diciembre 2006. Revista Dermatología Peruana 19(1), pp. 22 – 31.

Colunga (1995) Colunga C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial-

IDEA (International Institute for Democracy and Electoral Assistance) (2004). *Los nudos críticos de la gobernabilidad. Propuestas para un buen gobierno*. Stockholm: IDEA.

ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza-

Labrador, H. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEA. Disponible en http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf

- Medina M. y Esquicha A. (2012). *Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Revista Enfermería Herediana*, 6(2), p.p. 96-106.
- Merk (2005): Como gestionar la fidelidad del cliente. Disponible en: <http://www.merk2.com/index.php/articulos/67-como-gestionar-la-fidelidad-del-cliente>
- Palomino V., Estrada A. y Villaverde G. (2013). *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo Atendido en la Consulta Externa del Centro de Salud Surquillo en el Periodo Abril-Mayo 2013*. V Congreso Nacional de Medicina Familiar y Comunitaria y II Congreso Nacional de Atención Primaria Hatun Rij Chariy. Cusco.
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. España: Editorial Ideas propias.
- Quizhpilema S., Sinchi A. y Tacuri M. (2013). *Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital "Homero Castanier Crespo*. Tesis de la Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Remuzgo S. (2009). *La gestión pública de las políticas de salud en adolescentes: Análisis del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de Adolescentes orientado a la Mejora de la Calidad de Atención de los Servicios del Hospital de Huaycán*. Período 2005 al 2008. Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Vega S. y González E. (2013). *Modernización y gerencia pública*. Revista administrativa de empresas, 53(5). São Paulo. Disponible en http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902013000500008&script=sci_arttext

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015						
AUTOR: Nancy Rosalía Quispe Aguirre						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables</p> <p>Objetivos específicos: Determinar relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con la imagen del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la</p>	Variable 1: Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad a servicios complementarios - Accesibilidad a servicios organizacionales 	1 – 4	Bajo 30 – 69 Medio 70 – 110 Alto 111 – 150
			Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Continuidad longitudinal - Continuidad basada en frecuencia de visita 	5 – 8	
			Integralidad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la población a cargo - Orientación preventiva 	9 – 12	
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación en los servicios - Coordinación multidisciplinaria 	13 – 16	
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al usuario - Dedicación en la atención 	17 – 20				

atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables?	de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables.	calidad de atención y satisfacción con el servicio del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables	Trato interpersonal	- Grado de empatía con el usuario - Grado de relación con el usuario	21 – 25	
			Confianza	- Seguridad con el profesional - Confianza en la competencia del profesional	26 – 30	
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción con los procesos del Área de Evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables	Variable 2: Satisfacción del usuario			
			Dimensiones	- Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Imagen	- La institución es cómoda y moderna - La institución cumple con las funciones que tiene - El personal que atiende suele estar bien presentable - Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados - La infraestructura de la institución está bien hecha	1 – 10	Alto 30 – 69 Medio 70 – 110 Bajo 111 – 150
			Producto o servicio	- Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho - Es fácil encontrar quien brinda el servicio que requiero	11 – 20	

				<ul style="list-style-type: none"> - Recibo información de los servicios que ofrece esta institución - Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el servicio que requiero - Cualquier persona puede ser atendido en esta institución 		
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - La institución me soluciona los problemas que tengo - La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco - Los equipos que utiliza la institución son modernas - Los procedimientos en esta institución son ágiles - En esta institución cada quien hace lo que debe 	21 – 30	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico o sustantivo. Esta investigación pretende desarrollar el conocimiento de un fenómeno en su propia realidad o naturaleza</p> <p>DISEÑO: No Experimental. Descriptiva Correlacional</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) describen las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento. (P. 49)</p> <p>Sánchez-Reyes (2003), sostiene que el diseño es un valioso instrumento que orienta y guía al investigador en un conjunto de pautas a seguir, en un estudio o experimento; es de carácter flexible, no un recetario rígido. (Sanchez; 2003 . p.63).</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer. 600 usuarios, en referencia al informe estadístico periodo de enero a marzo del año 2014.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: PROBABILISTICO, puesto que toda la población de los usuarios del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables tienen la probabilidad de ser escogidos.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Usuarios concurrentes a la Dirección de Investigación Tutelar, durante el periodo comprendido entre los meses de setiembre a noviembre del año 2015. Se tomara como muestra el a 234 usuarios</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de atención. <u>Instrumentos:</u> Escala de valoración de la calidad de atención. Tipo Likert.</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario. <u>Instrumentos:</u> Escala de valoración</p>	<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: Frecuencias y Porcentajes Figuras de barras</p> <p>ESTADÍSTICA DE PRUEBA Coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos Prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la normalidad de la distribución</p> <p>ESTADÍSTICA INFERENCIAL Dependiendo de la normalidad de la distribución se optara por: Correlación "rho" de Spearman si la distribución no es normal</p> <p>Todos estos cálculos serán realizados mediante el software estadístico SPSS v21</p>

Anexo 3. Instrumentos

ESCALA DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación se presenta una serie de afirmaciones con respecto a la calidad de atención en esta institución, a las que deberá contestar de acuerdo a la escala adjunta. No hay respuestas buenas o malas por lo que se les solicita responder con la mayor sinceridad.

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

No	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD					
1	Puedo localizar fácilmente el lugar donde atiende esta institución					
2	En esta institución pueden acceder cualquier persona que lo requiera					
3	Puedo localizar fácilmente a la persona encargada de mi caso					
4	Las oficinas de esta institución están bien ordenadas y se pueden ubicar fácilmente					
	DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD					
5	La institución atiende continuamente y en horario de acuerdo a mis necesidades					
6	Los encargados realizan seguimiento a mi caso en forma continua					
7	En esta institución me han atendido bien todas las veces que he solicitado un servicio					
8	No tengo que ir frecuentemente para recibir el servicio que requiero					
	DIMENSIÓN 3: INTEGRALIDAD					
9	Quienes me atienden conocen las necesidades de las personas que tienen el mismo caso que el mío.					
10	Las personas que me atienden tienen conocimiento de los detalles de mi caso					

11	Las personas que me atienden me orientan eficazmente					
12	La orientación que recibo me evita hacer trámites en vano.					
	DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN					
13	Las personas que me explican los procedimientos a seguir en mi caso					
14	En la institución hay afiches, volantes y avisos que permiten saber qué hacer en mi caso					
15	Los que me atienden en esta institución están en constante coordinación con otros para resolver mi caso de la mejor manera					
16	Mi caso es atendido por diversos profesionales					
	DIMENSIÓN 5: INTERACCIÓN					
17	En esta institución atienden adecuadamente a la gente					
18	Las personas que trabajan aquí nunca están demasiado ocupados como para no atenderme					
19	Todas las personas que trabajan aquí son dedicadas en su trabajo					
20	Las personas que trabajan aquí se interesan en mi caso					
	DIMENSIÓN 6. TRATO INTERPERSONAL					
21	Siento que el profesional que me atiende me comprende					
22	Las personas como yo tienen buena opinión del trato de las personas que atienden en esta institución					
23	Los que atienden en esta institución son corteses en su trato					
24	Las personas que atienden me hablan con afecto y comprensión					
25	El trato de las personas que trabajan aquí es amigable					
	DIMENSIÓN 7: CONFIANZA					
26	Estoy seguro que el profesional que me atiende me ayudará a resolver mi caso					
27	Las personas que atienden cuentan con el conocimiento necesario para responder a mis consultas.					
28	Confío en la competencia de las personas que trabajan en esta institución					
29	Cuando prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo cumplen					
30	Siento que las personas que trabajan aquí realmente cuidan mis intereses					

ESCALA DE VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación se presenta una serie de afirmaciones con respecto a la calidad de atención en esta institución, a las que deberá contestar de acuerdo a la escala adjunta. No hay respuestas buenas o malas por lo que se les solicita responder con la mayor sinceridad.

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

No	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: IMAGEN					
1	La institución es cómoda y moderna					
2	La apariencia de los equipos en la institución es excelente					
3	La institución cumple con las funciones que tiene					
4	La institución atiende adecuadamente todos los casos que tiene					
5	El personal que atiende suele estar bien presentable					
6	El personal que atiende generalmente están ordenados y organizados					
7	Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados					
8	El espacio donde me atienden es cómodo y agradable					
9	La infraestructura de la institución está bien hecha					
10	El lugar donde funciona la institución es segura					
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTO O SERVICIO					
11	Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho					
12	La institución asume los gastos necesarios para sacar adelante mi caso					
13	Es fácil ubicar a la persona que brinda el servicio que requiero					
14	Estoy satisfecho con la persona que atiende mi caso					
15	Recibo información de los servicios que ofrece esta institución					
16	La información que recibo sobre mi caso es clara					
17	Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el					

	servicio que requiero					
18	Los procedimientos a seguir en mi caso son sencillos y ágiles					
19	Cualquier persona puede ser atendido en esta institución					
20	Tiendo a comentar a otros de lo bien que atienden en esta institución					
	DIMENSIÓN 3. PROCESO					
21	La institución me soluciona los problemas que tengo					
22	Los procedimientos establecidos están hechos para resolver rápidamente los problemas que tengo.					
23	La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco					
24	Cumplir con los trámites no me demanda ningún desgaste					
25	Los equipos que utiliza la institución son modernas					
26	Las personas que trabajan aquí saben utilizar los equipos que tienen					
27	Los procedimientos en esta institución son ágiles					
28	Recibimos información de los procedimientos a seguir en los diferentes casos que puedan haber					
29	En esta institución cada quien hace lo que debe					
30	Me siento satisfecho con la forma de trabajar de todos					

Anexo 4. Fichas de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD							
1	Puedo localizar fácilmente el lugar donde atiende esta institución	✓		✓		✓		
2	En esta institución pueden acceder cualquier persona que lo requiera	✓		✓		✓		
3	Puedo localizar fácilmente a la persona encargada de mi caso	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de esta institución están bien ordenadas y se pueden ubicar fácilmente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución atiende continuamente y en horario de acuerdo a mis necesidades	✓		✓		✓		
6	Los encargados realizan seguimiento a mi caso en forma continua	✓		✓		✓		
7	En esta institución me han atendido bien todas las veces que he solicitado un servicio	✓		✓		✓		
8	No tengo que ir frecuentemente para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: INTEGRALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Quienes me atienden conocen las necesidades de las personas que tienen el mismo caso que el mío.	✓		✓		✓		
10	Las personas que me atienden tienen conocimiento de los detalles de mi caso	✓		✓		✓		
11	Las personas que me atienden me orientan eficazmente	✓		✓		✓		
12	La orientación que recibo me evita hacer trámites en vano.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las personas que me explican los procedimientos a seguir en mi caso	✓		✓		✓		
14	En la institución hay afiches, volantes y avisos que permiten saber qué hacer en mi caso	✓		✓		✓		
15	Los que me atienden en esta institución están en constante coordinación con otros para resolver mi caso de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Mi caso es atendido por diversos profesionales	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 5: INTERACCIÓN						
17	En esta institución atienden adecuadamente a la gente	✓		✓		✓	
18	Las personas que trabajan aquí nunca están demasiado ocupados como para no atenderme	✓		✓		✓	
19	Todas las personas que trabajan aquí son dedicadas en su trabajo	✓		✓		✓	
20	Las personas que trabajan aquí se interesan en mi caso	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6. TRATO INTERPERSONAL						
21	Siento que el profesional que me atiende me comprende	✓		✓		✓	
22	Las personas como yo tienen buena opinión del trato de las personas que atienden en esta institución	✓		✓		✓	
23	Los que atienden en esta institución son corteses en su trato	✓		✓		✓	
24	Las personas que atienden me hablan con afecto y comprensión	✓		✓		✓	
25	El trato de las personas que trabajan aquí es amigable	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: CONFIANZA						
26	Estoy seguro que el profesional que me atiende me ayudará a resolver mi caso	✓		✓		✓	
27	Las personas que atienden cuentan con el conocimiento necesario para responder a mis consultas.	✓		✓		✓	
28	Confío en la competencia de las personas que trabajan en esta institución	✓		✓		✓	
29	Cuando prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo cumplen	✓		✓		✓	
30	Siento que las personas que trabajan aquí realmente cuidan mis intereses	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Alfaro Mendez, Karen Legalla* DNI: *40160186*

Especialidad del validador: *Melodillo*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de *10* del 20 *15*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMAGEN							
1	La institución es cómoda y moderna	✓		✓		✓		
3	La apariencia de los equipos en la institución es excelente	✓		✓		✓		
3	La institución cumple con las funciones que tiene	✓		✓		✓		
4	La institución atiende adecuadamente todos los casos que tiene	✓		✓		✓		
5	El personal que atiende suele estar bien presentable	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende generalmente están ordenados y organizados	✓		✓		✓		
7	Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados	✓		✓		✓		
8	El espacio donde me atienden es cómodo y agradable	✓		✓		✓		
9	La infraestructura de la institución está bien hecha	✓		✓		✓		
10	El lugar donde funciona la institución es segura	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PRODUCTO O SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho	✓		✓		✓		
12	La institución asume los gastos necesarios para sacar adelante mi caso	✓		✓		✓		
13	Es fácil ubicar a la persona que brinda el servicio que requiero	✓		✓		✓		
14	Estoy satisfecho con la persona que atiende mi caso	✓		✓		✓		
15	Recibo información de los servicios que ofrece esta institución	✓		✓		✓		
16	La información que recibo sobre mi caso es clara	✓		✓		✓		
17	Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
18	Los procedimientos a seguir en mi caso son sencillos y ágiles	✓		✓		✓		
19	Cualquier persona puede ser atendido en esta institución	✓		✓		✓		
20	Tiendo a comentar a otros de lo bien que atienden en esta institución	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5. PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La institución me soluciona los problemas que tengo	✓		✓		✓		
22	Los procedimientos establecidos están hechos para resolver rápidamente los problemas que tengo.	✓		✓		✓		
23	La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco	✓		✓		✓		

24	Cumplir con los trámites no me demanda ningún desgaste	✓		✓		✓	
25	Los equipos que utiliza la institución son modernas	✓		✓		✓	
26	Las personas que trabajan aquí saben utilizar los equipos que tienen	✓		✓		✓	
27	Los procedimientos en esta institución son ágiles	✓		✓		✓	
28	Recibimos información de los procedimientos a seguir en los diferentes casos que puedan haber	✓		✓		✓	
29	En esta institución cada quien hace lo que debe	✓		✓		✓	
30	Me siento satisfecho con la forma de trabajar de todos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Alfaro Mendez, Karen Luz* DNI: *40160186*

Especialidad del validador: *Medio de Paz*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de *10* del 20*15*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD							
1	Puedo localizar fácilmente el lugar donde atiende esta institución	✓		✓		✓		
2	En esta institución pueden acceder cualquier persona que lo requiera	✓		✓		✓		
3	Puedo localizar fácilmente a la persona encargada de mi caso	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de esta institución están bien ordenadas y se pueden ubicar fácilmente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD							
5	La institución atiende continuamente y en horario de acuerdo a mis necesidades	✓		✓		✓		
6	Los encargados realizan seguimiento a mi caso en forma continua	✓		✓		✓		
7	En esta institución me han atendido bien todas las veces que he solicitado un servicio	✓		✓		✓		
8	No tengo que ir frecuentemente para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: INTEGRALIDAD							
9	Quienes me atienden conocen las necesidades de las personas que tienen el mismo caso que el mío.	✓		✓		✓		
10	Las personas que me atienden tienen conocimiento de los detalles de mi caso	✓		✓		✓		
11	Las personas que me atienden me orientan eficazmente	✓		✓		✓		
12	La orientación que recibo me evita hacer trámites en vano.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN							
13	Las personas que me explican los procedimientos a seguir en mi caso	✓		✓		✓		
14	En la institución hay afiches, volantes y avisos que permiten saber qué hacer en mi caso	✓		✓		✓		
15	Los que me atienden en esta institución están en constante coordinación con otros para resolver mi caso de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Mi caso es atendido por diversos profesionales	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 5: INTERACCIÓN						
17	En esta institución atienden adecuadamente a la gente	✓		✓		✓	
18	Las personas que trabajan aquí nunca están demasiado ocupados como para no atenderme	✓		✓		✓	
19	Todas las personas que trabajan aquí son dedicadas en su trabajo	✓		✓		✓	
20	Las personas que trabajan aquí se interesan en mi caso	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6. TRATO INTERPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No
21	Siento que el profesional que me atiende me comprende	✓		✓		✓	
22	Las personas como yo tienen buena opinión del trato de las personas que atienden en esta institución	✓		✓		✓	
23	Los que atienden en esta institución son corteses en su trato	✓		✓		✓	
24	Las personas que atienden me hablan con afecto y comprensión	✓		✓		✓	
25	El trato de las personas que trabajan aquí es amigable	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No
26	Estoy seguro que el profesional que me atiende me ayudará a resolver mi caso	✓		✓		✓	
27	Las personas que atienden cuentan con el conocimiento necesario para responder a mis consultas.	✓		✓		✓	
28	Confío en la competencia de las personas que trabajan en esta institución	✓		✓		✓	
29	Cuando prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo cumplen	✓		✓		✓	
30	Siento que las personas que trabajan aquí realmente cuidan mis intereses	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ MACIAS MILAGROS EFIGENIA DNI: 08330728

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

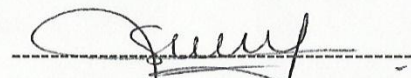
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

28 de 08 del 2015


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMAGEN							
1	La institución es cómoda y moderna	✓		✓		✓		
3	La apariencia de los equipos en la institución es excelente	✓		✓		✓		
3	La institución cumple con las funciones que tiene	✓		✓		✓		
4	La institución atiende adecuadamente todos los casos que tiene	✓		✓		✓		
5	El personal que atiende suele estar bien presentable	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende generalmente están ordenados y organizados	✓		✓		✓		
7	Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados	✓		✓		✓		
8	El espacio donde me atienden es cómodo y agradable	✓		✓		✓		
9	La infraestructura de la institución está bien hecha	✓		✓		✓		
10	El lugar donde funciona la institución es segura	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PRODUCTO O SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho	✓		✓		✓		
12	La institución asume los gastos necesarios para sacar adelante mi caso	✓		✓		✓		
13	Es fácil ubicar a la persona que brinda el servicio que requiero	✓		✓		✓		
14	Estoy satisfecho con la persona que atiende mi caso	✓		✓		✓		
15	Recibo información de los servicios que ofrece esta institución	✓		✓		✓		
16	La información que recibo sobre mi caso es clara	✓		✓		✓		
17	Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
18	Los procedimientos a seguir en mi caso son sencillos y ágiles	✓		✓		✓		
19	Cualquier persona puede ser atendido en esta institución	✓		✓		✓		
20	Tiendo a comentar a otros de lo bien que atienden en esta institución	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5. PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La institución me soluciona los problemas que tengo	✓		✓		✓		
22	Los procedimientos establecidos están hechos para resolver rápidamente los problemas que tengo.	✓		✓		✓		
23	La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco	✓		✓		✓		

24	Cumplir con los trámites no me demanda ningún desgaste	✓		✓		✓	
25	Los equipos que utiliza la institución son modernas	✓		✓		✓	
26	Las personas que trabajan aquí saben utilizar los equipos que tienen	✓		✓		✓	
27	Los procedimientos en esta institución son ágiles	✓		✓		✓	
28	Recibimos información de los procedimientos a seguir en los diferentes casos que puedan haber	✓		✓		✓	
29	En esta institución cada quien hace lo que debe	✓		✓		✓	
30	Me siento satisfecho con la forma de trabajar de todos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ MARIAS MILAGROS EFIGENIA..... DNI: 0.8330728.....

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.....

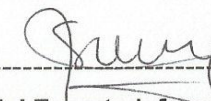
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

28 de 08 del 20.15



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD							
1	Puedo localizar fácilmente el lugar donde atiende esta institución	✓		✓		✓		
2	En esta institución pueden acceder cualquier persona que lo requiera	✓		✓		✓		
3	Puedo localizar fácilmente a la persona encargada de mi caso	✓		✓		✓		
4	Las oficinas de esta institución están bien ordenadas y se pueden ubicar fácilmente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD							
5	La institución atiende continuamente y en horario de acuerdo a mis necesidades	✓		✓		✓		
6	Los encargados realizan seguimiento a mi caso en forma continua	✓		✓		✓		
7	En esta institución me han atendido bien todas las veces que he solicitado un servicio	✓		✓		✓		
8	No tengo que ir frecuentemente para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: INTEGRALIDAD							
9	Quienes me atienden conocen las necesidades de las personas que tienen el mismo caso que el mío.	✓		✓		✓		
10	Las personas que me atienden tienen conocimiento de los detalles de mi caso	✓		✓		✓		
11	Las personas que me atienden me orientan eficazmente	✓		✓		✓		
12	La orientación que recibo me evita hacer trámites en vano.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INTEGRACIÓN							
13	Las personas que me explican los procedimientos a seguir en mi caso	✓		✓		✓		
14	En la institución hay afiches, volantes y avisos que permiten saber qué hacer en mi caso	✓		✓		✓		
15	Los que me atienden en esta institución están en constante coordinación con otros para resolver mi caso de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Mi caso es atendido por diversos profesionales	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: INTERACCIÓN							
17	En esta institución atienden adecuadamente a la gente	✓		✓		✓		
18	Las personas que trabajan aquí nunca están demasiado ocupados como para no atenderme	✓		✓		✓		
19	Todas las personas que trabajan aquí son dedicadas en su trabajo	✓		✓		✓		
20	Las personas que trabajan aquí se interesan en mi caso	✓		✓				
	DIMENSIÓN 6. TRATO INTERPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Siento que el profesional que me atiende me comprende	✓		✓		✓		
22	Las personas como yo tienen buena opinión del trato de las personas que atienden en esta institución	✓		✓		✓		
23	Los que atienden en esta institución son corteses en su trato	✓		✓		✓		
24	Las personas que atienden me hablan con afecto y comprensión	✓		✓		✓		
25	El trato de las personas que trabajan aquí es amigable	✓		✓				
	DIMENSIÓN 7: CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Estoy seguro que el profesional que me atiende me ayudará a resolver mi caso	✓		✓		✓		
27	Las personas que atienden cuentan con el conocimiento necesario para responder a mis consultas.	✓		✓		✓		
28	Confío en la competencia de las personas que trabajan en esta institución	✓		✓		✓		
29	Cuando prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo cumplen	✓		✓		✓		
30	Siento que las personas que trabajan aquí realmente cuidan mis intereses	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baras Valle, Never DNI: 08673091

Especialidad del validador: Magister en Innovación Agraria para el Desarrollo Rural

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de 09 del 2015



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMAGEN							
1	La institución es cómoda y moderna	✓		✓		✓		
3	La apariencia de los equipos en la institución es excelente	✓		✓		✓		
3	La institución cumple con las funciones que tiene	✓		✓		✓		
4	La institución atiende adecuadamente todos los casos que tiene	✓		✓		✓		
5	El personal que atiende suele estar bien presentable	✓		✓		✓		
6	El personal que atiende generalmente están ordenados y organizados	✓		✓		✓		
7	Los ambientes donde me atienden suelen estar bien organizados	✓		✓		✓		
8	El espacio donde me atienden es cómodo y agradable	✓		✓		✓		
9	La infraestructura de la institución está bien hecha	✓		✓		✓		
10	El lugar donde funciona la institución es segura	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PRODUCTO O SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibir el servicio en esta institución no me cuesta mucho	✓		✓		✓		
12	La institución asume los gastos necesarios para sacar adelante mi caso	✓		✓		✓		
13	Es fácil ubicar a la persona que brinda el servicio que requiero	✓		✓		✓		
14	Estoy satisfecho con la persona que atiende mi caso	✓		✓		✓		
15	Recibo información de los servicios que ofrece esta institución	✓		✓		✓		
16	La información que recibo sobre mi caso es clara	✓		✓		✓		
17	Me han comunicado los procedimientos a seguir para recibir el servicio que requiero	✓		✓		✓		
18	Los procedimientos a seguir en mi caso son sencillos y ágiles	✓		✓		✓		
19	Cualquier persona puede ser atendido en esta institución	✓		✓		✓		
20	Tiendo a comentar a otros de lo bien que atienden en esta institución	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5. PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La institución me soluciona los problemas que tengo	✓		✓		✓		
22	Los procedimientos establecidos están hechos para resolver rápidamente los problemas que tengo.	✓		✓		✓		
23	La institución me ayuda en los trámites a seguir para lograr lo que busco	✓		✓		✓		

24	Cumplir con los trámites no me demanda ningún desgaste	✓		✓		✓	
25	Los equipos que utiliza la institución son modernas	✓		✓		✓	
26	Las personas que trabajan aquí saben utilizar los equipos que tienen	✓		✓		✓	
27	Los procedimientos en esta institución son ágiles	✓		✓		✓	
28	Recibimos información de los procedimientos a seguir en los diferentes casos que puedan haber	✓		✓		✓	
29	En esta institución cada quien hace lo que debe	✓		✓		✓	
30	Me siento satisfecho con la forma de trabajar de todos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baras Valle, Neiver DNI: 08673041

Especialidad del validador: Magister en Innovación Agraria para el Desarrollo Rural

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de 09 del 2015



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
1	5	14	16	11	13	18	12	89	33	35	32	100
2	15	15	12	15	17	23	19	116	41	46	33	120
3	16	15	17	13	17	21	23	122	45	39	33	117
4	18	18	17	13	17	21	21	125	33	43	32	108
5	18	17	18	13	17	22	23	128	43	44	35	122
6	13	14	17	14	15	20	18	111	38	40	32	110
7	18	17	16	16	16	19	17	119	40	38	23	101
8	19	17	15	12	16	22	20	121	44	40	35	119
9	12	14	10	13	14	17	20	100	35	35	31	101
10	13	12	15	11	15	19	23	108	42	46	41	129
11	20	19	19	18	20	25	25	146	50	50	44	144
12	18	12	14	12	14	15	22	107	44	37	33	114
13	19	19	18	20	20	25	25	146	44	45	43	132
14	20	18	17	19	19	24	23	140	49	47	43	139
15	12	14	10	8	13	14	17	88	41	26	28	95
16	7	9	7	9	11	15	11	69	28	21	18	67
17	16	14	17	15	16	23	22	123	36	37	33	106
18	20	20	20	17	20	25	25	147	50	49	45	144

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
19	13	10	8	9	11	14	15	80	25	23	27	75
20	20	20	20	17	20	25	25	147	50	49	45	144
21	15	14	16	14	14	16	18	107	38	37	30	105
22	16	15	16	13	16	20	23	119	47	46	39	132
23	19	19	15	19	16	21	25	134	50	48	44	142
24	13	14	17	14	15	20	18	111	38	40	32	110
25	16	11	18	16	19	21	22	123	44	45	33	122
26	18	17	16	16	16	19	17	119	40	38	23	101
27	9	12	10	11	12	12	13	79	22	26	27	75
28	14	12	15	9	6	20	15	91	36	34	17	87
29	13	15	18	12	16	19	22	115	37	39	32	108
30	14	13	16	16	16	19	19	113	35	39	31	105
31	20	20	20	19	19	24	22	144	48	47	43	138
32	13	12	15	11	15	19	23	108	42	46	41	129
33	9	12	12	8	11	13	13	78	36	33	30	99
34	12	14	10	8	13	14	17	88	41	26	28	95
35	13	10	8	9	11	14	15	80	25	23	27	75
36	14	17	16	15	17	18	22	119	41	44	38	123
37	18	17	15	10	13	13	15	101	34	33	32	99

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
38	15	19	15	18	17	21	20	125	38	36	36	110
39	15	15	14	14	17	22	19	116	38	39	39	116
40	9	12	10	11	12	12	13	79	22	26	27	75
41	9	12	12	8	11	13	13	78	36	33	30	99
42	8	10	10	9	12	16	16	81	25	33	34	92
43	16	12	12	10	8	10	10	78	17	32	23	72
44	13	6	16	15	6	22	15	93	36	35	16	87
45	17	15	18	14	18	21	22	125	45	46	40	131
46	15	15	12	15	17	23	19	116	41	46	33	120
47	13	12	15	11	15	19	23	108	42	46	41	129
48	15	15	12	15	17	23	19	116	41	46	33	120
49	18	14	20	15	20	23	24	134	38	37	29	104
50	18	12	14	12	14	15	22	107	44	37	33	114
51	16	12	18	14	19	24	23	126	39	44	35	118
52	12	14	10	13	14	17	20	100	35	35	31	101
53	14	13	16	15	13	15	18	104	41	39	30	110
54	20	20	20	19	19	24	22	144	48	47	43	138
55	17	15	18	14	18	21	22	125	45	46	40	131
56	16	12	18	14	19	24	23	126	39	44	35	118

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
57	8	10	10	9	12	16	16	81	25	33	34	92
58	16	14	15	15	15	23	19	117	39	39	34	112
59	16	11	18	16	19	21	22	123	44	45	33	122
60	12	14	10	13	14	17	20	100	35	35	31	101
61	18	12	14	12	14	15	22	107	44	37	33	114
62	20	18	17	19	19	24	23	140	49	47	43	139
63	18	17	15	10	13	13	15	101	34	33	32	99
64	9	9	6	12	9	13	12	70	38	21	23	82
65	14	13	15	15	15	17	19	108	35	38	32	105
66	15	16	15	15	14	17	19	111	35	36	32	103
67	13	14	14	16	13	16	17	103	41	36	30	107
68	13	11	12	12	16	22	19	105	42	40	34	116
69	14	13	16	16	16	19	19	113	35	39	31	105
70	18	14	20	15	20	23	24	134	38	37	29	104
71	14	13	16	12	15	16	19	105	35	36	31	102
72	15	16	15	15	14	17	19	111	35	36	32	103
73	11	12	11	12	13	15	17	91	41	34	32	107
74	20	20	20	17	20	25	25	147	50	49	45	144
75	13	15	18	12	16	19	22	115	37	39	32	108

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
76	16	14	15	15	15	23	19	117	39	39	34	112
77	16	15	16	13	16	20	23	119	47	46	39	132
78	15	15	14	14	17	22	19	116	38	39	39	116
79	20	16	18	17	18	24	23	136	48	48	45	141
80	18	12	14	12	14	15	22	107	44	37	33	114
81	18	18	17	13	17	21	21	125	33	43	32	108
82	16	12	18	14	19	24	23	126	39	44	35	118
83	16	16	15	14	17	20	22	120	45	40	33	118
84	13	11	12	12	16	22	19	105	42	40	34	116
85	18	18	17	13	17	21	21	125	33	43	32	108
86	17	15	18	14	18	21	22	125	45	46	40	131
87	20	20	20	20	18	25	25	148	48	48	44	140
88	5	14	16	11	13	18	12	89	33	35	32	100
89	19	17	15	12	16	22	20	121	44	40	35	119
90	5	14	16	11	13	18	12	89	33	35	32	100
91	20	16	18	17	18	24	23	136	48	48	45	141
92	16	15	17	13	17	21	23	122	45	39	33	117
93	7	9	7	9	11	15	11	69	28	21	18	67
94	19	18	17	18	20	20	24	136	38	39	34	111

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
95	15	14	16	14	14	16	18	107	38	37	30	105
96	20	16	18	17	18	24	23	136	48	48	45	141
97	10	12	12	14	20	17	18	103	38	34	36	108
98	18	17	18	13	17	22	23	128	43	44	35	122
99	15	15	12	15	17	23	19	116	41	46	33	120
100	7	9	7	9	11	15	11	69	28	21	18	67
101	13	14	17	14	15	20	18	111	38	40	32	110
102	9	12	10	11	12	12	13	79	22	26	27	75
103	10	12	12	14	20	17	18	103	38	34	36	108
104	16	14	17	15	16	23	22	123	36	37	33	106
105	16	14	15	15	15	23	19	117	39	39	34	112
106	20	19	19	18	20	25	25	146	50	50	44	144
107	12	14	10	8	13	14	17	88	41	26	28	95
108	15	19	15	18	17	21	20	125	38	36	36	110
109	19	18	17	18	20	20	24	136	38	39	34	111
110	9	12	12	8	11	13	13	78	36	33	30	99
111	15	16	15	15	14	17	19	111	35	36	32	103
112	15	12	13	14	14	17	19	104	32	38	31	101
113	7	9	7	9	11	15	11	69	28	21	18	67

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
114	19	18	17	18	20	20	24	136	38	39	34	111
115	20	20	20	19	19	24	22	144	48	47	43	138
116	20	20	20	17	20	25	25	147	50	49	45	144
117	14	13	16	15	13	15	18	104	41	39	30	110
118	10	12	12	14	20	17	18	103	38	34	36	108
119	18	14	20	15	20	23	24	134	38	37	29	104
120	13	14	14	16	13	16	17	103	41	36	30	107
121	17	17	20	18	17	23	24	136	37	43	38	118
122	16	15	17	13	17	21	23	122	45	39	33	117
123	18	14	20	15	20	23	24	134	38	37	29	104
124	14	12	15	9	6	20	15	91	36	34	17	87
125	16	16	15	14	17	20	22	120	45	40	33	118
126	20	19	19	18	20	25	25	146	50	50	44	144
127	14	13	15	15	15	17	19	108	35	38	32	105
128	11	12	11	12	13	15	17	91	41	34	32	107
129	9	12	10	11	12	12	13	79	22	26	27	75
130	16	11	18	16	19	21	22	123	44	45	33	122
131	14	13	15	15	15	17	19	108	35	38	32	105
132	11	12	11	12	13	15	17	91	41	34	32	107

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
133	15	12	13	14	14	17	19	104	32	38	31	101
134	20	19	19	18	20	25	25	146	50	50	44	144
135	16	16	19	14	16	22	23	126	44	42	44	130
136	18	17	16	16	16	19	17	119	40	38	23	101
137	15	14	16	14	14	16	18	107	38	37	30	105
138	10	12	12	14	20	17	18	103	38	34	36	108
139	16	16	15	14	17	20	22	120	45	40	33	118
140	15	15	14	14	17	22	19	116	38	39	39	116
141	20	20	20	20	18	25	25	148	48	48	44	140
142	9	9	6	12	9	13	12	70	38	21	23	82
143	16	16	19	14	16	22	23	126	44	42	44	130
144	9	12	12	8	11	13	13	78	36	33	30	99
145	14	12	15	9	6	20	15	91	36	34	17	87
146	18	17	16	16	16	19	17	119	40	38	23	101
147	19	17	15	12	16	22	20	121	44	40	35	119
148	15	14	16	14	14	16	18	107	38	37	30	105
149	9	9	6	12	9	13	12	70	38	21	23	82
150	14	13	15	15	15	17	19	108	35	38	32	105
151	13	6	16	15	6	22	15	93	36	35	16	87

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
152	17	17	20	18	17	23	24	136	37	43	38	118
153	19	18	17	18	20	20	24	136	38	39	34	111
154	16	16	19	14	16	22	23	126	44	42	44	130
155	16	15	16	13	16	20	23	119	47	46	39	132
156	15	15	14	14	17	22	19	116	38	39	39	116
157	16	14	17	15	16	23	22	123	36	37	33	106
158	14	17	16	15	17	18	22	119	41	44	38	123
159	18	17	15	10	13	13	15	101	34	33	32	99
160	15	12	13	14	14	17	19	104	32	38	31	101
161	14	13	16	12	15	16	19	105	35	36	31	102
162	16	16	19	14	16	22	23	126	44	42	44	130
163	16	12	12	10	8	10	10	78	17	32	23	72
164	14	13	16	12	15	16	19	105	35	36	31	102
165	13	11	12	12	16	22	19	105	42	40	34	116
166	16	12	12	10	8	10	10	78	17	32	23	72
167	5	14	16	11	13	18	12	89	33	35	32	100
168	16	12	12	10	8	10	10	78	17	32	23	72
169	17	17	20	18	17	23	24	136	37	43	38	118
170	16	15	17	13	17	21	23	122	45	39	33	117

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
171	13	14	17	14	15	20	18	111	38	40	32	110
172	16	15	17	13	17	21	23	122	45	39	33	117
173	15	19	15	18	17	21	20	125	38	36	36	110
174	5	14	16	11	13	18	12	89	33	35	32	100
175	15	15	12	15	17	23	19	116	41	46	33	120
176	20	18	17	19	19	24	23	140	49	47	43	139
177	14	12	15	9	6	20	15	91	36	34	17	87
178	14	13	16	15	13	15	18	104	41	39	30	110
179	20	20	20	19	19	24	22	144	48	47	43	138
180	16	12	18	14	19	24	23	126	39	44	35	118
181	19	19	15	19	16	21	25	134	50	48	44	142
182	18	17	18	13	17	22	23	128	43	44	35	122
183	19	19	15	19	16	21	25	134	50	48	44	142
184	14	13	16	16	16	19	19	113	35	39	31	105
185	17	17	20	18	17	23	24	136	37	43	38	118
186	14	17	16	15	17	18	22	119	41	44	38	123
187	20	20	20	20	18	25	25	148	48	48	44	140
188	14	13	16	16	16	19	19	113	35	39	31	105
189	13	6	16	15	6	22	15	93	36	35	16	87

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
190	16	14	15	15	15	23	19	117	39	39	34	112
191	13	11	12	12	16	22	19	105	42	40	34	116
192	15	19	15	18	17	21	20	125	38	36	36	110
193	13	15	18	12	16	19	22	115	37	39	32	108
194	13	10	8	9	11	14	15	80	25	23	27	75
195	20	18	17	19	19	24	23	140	49	47	43	139
196	13	11	12	12	16	22	19	105	42	40	34	116
197	14	13	16	15	13	15	18	104	41	39	30	110
198	17	15	18	14	18	21	22	125	45	46	40	131
199	19	19	18	20	20	25	25	146	44	45	43	132
200	19	19	15	19	16	21	25	134	50	48	44	142
201	13	10	8	9	11	14	15	80	25	23	27	75
202	13	12	15	11	15	19	23	108	42	46	41	129
203	14	12	15	9	6	20	15	91	36	34	17	87
204	13	15	18	12	16	19	22	115	37	39	32	108
205	8	10	10	9	12	16	16	81	25	33	34	92
206	20	20	20	20	18	25	25	148	48	48	44	140
207	15	12	13	14	14	17	19	104	32	38	31	101
208	10	12	12	14	20	17	18	103	38	34	36	108

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
209	8	10	10	9	12	16	16	81	25	33	34	92
210	16	15	16	13	16	20	23	119	47	46	39	132
211	16	12	18	14	19	24	23	126	39	44	35	118
212	16	16	15	14	17	20	22	120	45	40	33	118
213	15	16	15	15	14	17	19	111	35	36	32	103
214	11	12	11	12	13	15	17	91	41	34	32	107
215	13	6	16	15	6	22	15	93	36	35	16	87
216	14	13	16	12	15	16	19	105	35	36	31	102
217	8	10	10	9	12	16	16	81	25	33	34	92
218	12	14	10	13	14	17	20	100	35	35	31	101
219	13	14	14	16	13	16	17	103	41	36	30	107
220	14	17	16	15	17	18	22	119	41	44	38	123
221	9	9	6	12	9	13	12	70	38	21	23	82
222	20	16	18	17	18	24	23	136	48	48	45	141
223	18	18	17	13	17	21	21	125	33	43	32	108
224	13	15	18	12	16	19	22	115	37	39	32	108
225	13	14	14	16	13	16	17	103	41	36	30	107
226	19	19	18	20	20	25	25	146	44	45	43	132
227	19	19	18	20	20	25	25	146	44	45	43	132

	Accesibilidad	Continuidad	Integralidad	Integración	Interacción	Trato interpersonal	Confianza	Calidad	Imagen	Servicio	Proceso	Satisfacción
228	16	11	18	16	19	21	22	123	44	45	33	122
229	18	17	15	10	13	13	15	101	34	33	32	99
230	12	14	10	8	13	14	17	88	41	26	28	95
231	16	14	17	15	16	23	22	123	36	37	33	106
232	19	17	15	12	16	22	20	121	44	40	35	119
233	13	6	16	15	6	22	15	93	36	35	16	87
234	18	17	18	13	17	22	23	128	43	44	35	122

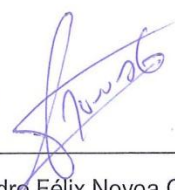


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015**, presentado por **Nancy Rosalía Quispe Aguirre** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 15 de marzo del 2019



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672


Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.tumt.in.com/app/carta/es/?o=1093003564&u=1072492502&s=1&cro=103&lang=es

feedback studio Nancy Rosalia Quispe Aguirre

Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	5 %
3	Entregado a CONACYT <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
4	m.testis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
5	www.head-face-med.c... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
6	www.manuela.org.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario
 del área de evaluación de la Dirección de Investigación
 Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones
 Vulnerables, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en gestión pública

AUTOR:
 Mg. Nancy Rosalia Quispe Aguirre

ASESOR:
 Mg. Karen Alfaro Mendives

SECCIÓN:
 Oficinas Administrativas

Página: 1 de 51 Número de palabras: 9128

High Resolution Text-only Report



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

.....QUISPE AGUIRRE NANCY ROSALÍA.....

D.N.I. : 09359239.....

Domicilio : Jr. Ancash 3929 San Martín de Porres.....

Teléfono : Fijo : 567-5428 Móvil : 964770677.....

E-mail : nancyquispe68@gmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA.....

Mención : GESTION PUBLICA.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....QUISPE AGUIRRE NANCY ROSALÍA.....

Título de la tesis:

.....CALIDAD DE ATENCION Y NIVELES DE SATISFACCION DEL USUARIO
DEL AREA DE EVALUACION DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION TUTELAR
EN EL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2015.....

Año de publicación : 2019.....

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

20/03/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NANCY ROSALÍA QUISPE AGUIRRE

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL AREA DE EVALUACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
TUTELAR EN EL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES,
2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Febrero de 2016

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN